SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011|2012

La Coopérative Station n° 1, un immeuble de 74 logements destiné à des familles et à des petits ménages, est située dans l'arrondissement de Mercier – Hochelaga-Maisonneuve à Montréal. Il s'agit du bâtiment qui abritait la toute première station d'électrification de Montréal et qu'on a recyclé dans un souci de développement durable.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

WWW.HABITATION.GOUV.QC.CA

Québec

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* a été réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 418 643-4035
www.habitation.gouv.qc.ca

COORDINATION DU CONTENU ET DES DONNÉES STATISTIQUES
Direction de la planification

COORDINATION DE L'ÉDITION ET CONCEPTION GRAPHIQUE
Direction des communications

PHOTOGRAPHIES
Xavier Dachez

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Société d'habitation du Québec est complété par une section qui dresse le bilan environnemental de la Société et par un fascicule portant sur de nombreux éléments statistiques.

ISSN 1709-5077 (version imprimée)
ISSN 1913-3456 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012

100 % de papier recyclé

La Société d'habitation du Québec souscrit aux principes de développement durable et de sauvegarde de l'environnement.

C'est pourquoi la présente publication est imprimée en quantité très limitée sur du papier Enviro100, 100 % recyclé et de postconsommation.

Pour les mêmes raisons, la mise en page a été optimisée de façon à éliminer les marges perdues, les importantes masses d'encre et les grands espaces vierges, à limiter le nombre de couleurs et à réduire les interlignes et les caractères.

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne les femmes et les hommes.

COUP D'ŒIL

SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

	2011-2012	2010-2011
ORGANISATION		
Nombre d'employés au 31 mars	402	406
Résultats totaux (en milliers de dollars)	855 782	730 697
Sommes consacrées aux programmes d'aide (en milliers de dollars)	727 634	692 252
Frais d'administration (en milliers de dollars)	36 036	34 928
Nombre d'immeubles d'habitation à loyer modique	7 334	7 287
Nombre d'appels traités par les préposés du Centre des relations avec la clientèle	35 890	32 259
Nombre de visites du site Web	436 160	389 708
INTERVENTIONS AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS		
Habitations à loyer modique (HLM) public et privé[1]	73 524	73 452
AccèsLogis Québec (ACL) – phases I et II[2]	20 504	18 322
Logement abordable Québec (LAQ)[2]	8 557	8 490
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées (PAD)	1 293	1 160
Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)	1 109	922
Allocation-logement (PAL)[3]	102 423	106 444
Supplément au loyer (PSL)[1]	22 269	21 472
Rénovation Québec (PRQ)	8 090	6 898
RénoVillage (RVI)	2 391	2 025
Réparations d'urgence (PRU)	503	411
Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)	47	114
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	146	143
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	60	–
Total des interventions[4]	**240 916**	**239 853**
AIDE AUX ORGANISMES		
Aide aux organismes communautaires (PAOC) (organismes et projets)	52	54
Nombre de projets soutenus par l'entremise de l'Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)	–	74
Nombre de projets soutenus par l'entremise de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID²EM)	43	–
APPUI À L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE		
Nombre de projets subventionnés	19	19

1 Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.
2 Logements livrés depuis le début du programme (ACL : 1997, LAQ : 2002).
3 Période de 12 mois s'étendant du 1er octobre au 30 septembre.
4 Certains ménages qui reçoivent un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE 3

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 3

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 4

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 7

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 7

FAITS SAILLANTS 8

SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 11

LA SOCIÉTÉ **11**

LA GOUVERNANCE **13**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 13

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ 15

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012 18

SECTION 2 – LES RÉSULTATS 19

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016 **20**

ORIENTATION 1 – ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS 23

ORIENTATION 2 – ADAPTER LE MILIEU DE VIE 29

ORIENTATION 3 – RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS 32

ORIENTATION 4 – DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION 35

LES SERVICES AUX CITOYENS **40**

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 41

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 42

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES **44**

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC **48**

SECTION 3 – LES RESSOURCES 51

LES RESSOURCES HUMAINES **51**

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES **53**

LES RESSOURCES MATÉRIELLES **55**

LES RESSOURCES FINANCIÈRES **56**

SECTION 4 – LES ÉTATS FINANCIERS 57

SECTION 5 – LES ANNEXES 77

ANNEXE 1 – LES PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC **78**

ANNEXE 2 – LES PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC **80**

ANNEXE 3 – LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC **81**

ANNEXE 4 – INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES **85**

BILAN ENVIRONNEMENTAL 91

MESSAGE DU MINISTRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2011-2012.

Il constitue la première reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2011-2016 de la Société.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

SYLVAIN GAUDREAULT

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Sylvain Gaudreault
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

Nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2011-2012.

Dans son rapport, la Société rend compte des résultats obtenus au terme de la première année d'application du Plan stratégique 2011-2016 et intègre les états financiers vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC

Québec, octobre 2012

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de la dernière année, la Société d'habitation du Québec a fait cheminer plusieurs dossiers d'importance, comme vous le constaterez en consultant ce rapport annuel de gestion, que je vous présente avec une grande fierté.

Mentionnons d'abord qu'en 2011-2012, ce sont plus de 207 000 ménages à faible revenu qui ont eu accès à un logement social ou communautaire grâce aux interventions de la Société d'habitation du Québec et de ses partenaires. Ce sont autant de ménages qui ont pu améliorer leur qualité de vie en profitant d'un logement abordable qui répond à leurs besoins. Nous pouvons nous en réjouir.

Afin de continuer à intervenir en ce sens, la Société d'habitation du Québec entretient ses discussions avec le gouvernement fédéral afin que soit amélioré le financement de ses programmes, ce qui permettra notamment la poursuite des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation des habitations à loyer modique, ainsi que la création de logements abordables.

La Société d'habitation du Québec a également lancé deux nouveaux programmes. L'un est destiné aux ménages du Nunavik et l'autre aux propriétaires dont les résidences ont été endommagées par la pyrrhotite.

Toutes ces initiatives, qui nous permettront d'aider encore plus de ménages à améliorer leurs conditions de logement, sont le fruit de l'excellent travail des employés et des partenaires de la Société d'habitation du Québec. Je tiens à les remercier sincèrement pour leur collaboration précieuse et très appréciée.

Je salue également le dévouement des membres du conseil d'administration, de la haute direction et de tout le personnel de la Société d'habitation du Québec. Leur professionnalisme et leur engagement contribuent à améliorer le sort de nombreuses familles québécoises, et c'est tout à leur honneur.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC

Québec, septembre 2012

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis fier de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Société d'habitation du Québec.

Le dernier exercice financier a été marqué par le dépôt de notre nouveau plan stratégique quinquennal, lequel est le fruit d'une vaste réflexion à laquelle ont été conviés, outre les membres du conseil d'administration, les partenaires, la clientèle et le personnel de la Société d'habitation du Québec.

En conformité avec les orientations de ce plan, nous avons notamment mis en œuvre de nombreuses mesures pour assurer la croissance et la pérennité du parc de logements abordables. Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport annuel de gestion, plus de 240 millions de dollars ont été consentis, en 2011-2012, pour des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation des habitations à loyer modique.

Nous avons également ratifié une importante entente avec le gouvernement fédéral qui se traduira par un investissement total de plus de 346 millions de dollars, sur trois ans, afin d'améliorer les conditions de logement des ménages québécois qui sont dans le besoin.

La Société d'habitation du Québec a également collaboré avec ses partenaires pour soutenir la construction de logements communautaires et abordables aux quatre coins du Québec. Elle y a d'ailleurs consacré une somme de 140 millions de dollars en 2011-2012.

Par ailleurs, nous avons poursuivi nos interventions pour améliorer les conditions de logement des ménages du Nunavik, notamment en mettant en œuvre le Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik ainsi que le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik.

Il est également bon de rappeler que 143 des 340 logements sociaux prévus lors du renouvellement de l'entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois pour la période 2010-2015 ont été construits.

La Société d'habitation du Québec a également mis en œuvre un programme d'aide pour les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite. Ce programme, qui dispose d'une enveloppe budgétaire de 15 millions de dollars sur une période de dix ans, permettra aux propriétaires dont la résidence est touchée d'assurer l'intégrité de leur maison et la sécurité de ses occupants, tout en réduisant le fardeau financier qu'ils devront supporter.

Toutes ces actions ont eu des retombées importantes, et ce, non seulement pour les ménages aidés grâce aux programmes de la Société d'habitation du Québec, mais également pour l'ensemble de la population québécoise.

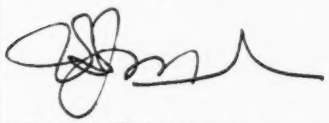
En effet, une étude réalisée lors du dernier exercice financier confirme que les interventions faites par la Société d'habitation du Québec, en collaboration avec ses nombreux partenaires, ont des répercussions positives sur le développement durable des communautés et sur la trame sociale du Québec.

Cette étude, qui avait pour objectif d'analyser les conséquences économiques, sociales et territoriales des activités de la Société d'habitation du Québec, a notamment révélé qu'un dollar versé à titre de subvention permet d'injecter 2,3 $ dans l'économie québécoise. Elle nous a également permis d'apprendre qu'en plus d'améliorer les conditions de logement de 240 000 ménages québécois, les quelque 692,2 millions de dollars qui ont été versés grâce à nos divers programmes en 2010-2011 ont entraîné une activité économique de l'ordre de 1,027 milliard de dollars.

Réduction de la pauvreté, maintien à domicile des personnes handicapées et des personnes âgées en légère perte d'autonomie, réduction de l'institutionnalisation et des coûts assumés par le réseau de la santé, amélioration de la santé physique et psychologique, réduction de la criminalité, augmentation de la sécurité dans les villes : les effets positifs de nos initiatives ne sont dorénavant plus à démontrer. Nous sommes maintenant mieux outillés pour faire valoir nos besoins et convaincre encore plus de gens de prendre part à nos démarches visant à bâtir du mieux-vivre pour tous les Québécois et toutes les Québécoises.

Nous pouvons être fiers des excellents résultats obtenus en 2011-2012, car ceux-ci témoignent du professionnalisme et de l'engagement du personnel de la Société d'habitation du Québec et du gouvernement du Québec ainsi que de la précieuse collaboration de ses partenaires, que je remercie chaleureusement.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC

Québec, septembre 2012

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

À titre de président-directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer l'exactitude des données contenues dans ce rapport annuel de gestion.

Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société pour la première année que couvre le Plan stratégique 2011-2016. Il porte sur l'ensemble des actions entreprises, expose les résultats atteints et les données qu'il contient sont fiables.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été effectué par la Direction de la vérification interne. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Je déclare que, à ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport présente fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2012.

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC

Québec, septembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur William John MacKay
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par la Société. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée et contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de la Société d'habitation du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

ANNIE TREMBLAY, CPA, CGA, Adm. A., MAP

Québec, septembre 2012

FAITS SAILLANTS

ADOPTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

2 249
nouveaux logements

172 M$
pour leur réalisation

AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec

Retombées des activités de la Société

1 $
en subvention

2,3 $
générés dans l'économie

81
nouveaux logements au Nunavik

240,5 M$
pour améliorer le parc de HLM

INTÉGRATION DES ACTIVITÉS DE IMMOBILIÈRE SHQ

230 777
ménages soutenus financièrement

2 402
logements adaptés

FINANCEMENT DES PROGRAMMES

180 M$** dont **5 M$

Investissement annoncé pour 2012-2013 pour la construction de logements communautaires et abordables.

pour stimuler la construction de logements locatifs privés abordables destinés à des ménages à revenu moyen, dans les municipalités où sévit une pénurie de logements.

150 M$

Investissement annoncé pour 2012 à 2014.

Prolongation des programmes de rénovation et d'adaptation de domicile.

ENTENTE SUR LE LOGEMENT ABORDABLE
2011-2014 AVEC LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

346 M$

NOUVEAUX PROGRAMMES

PROGRAMME POUR LES RÉSIDENCES ENDOMMAGÉES PAR LA PYRRHOTITE

PROGRAMME FAVORISANT L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ET LA RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE DANS LA RÉGION KATIVIK

FAITS SAILLANTS (SUITE)

Partenariat interministériel

15 plans d'action gouvernementaux

80 engagements spécifiques

DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE EN HABITATION

Production d'un guide sur la conception et le calcul des structures à ossature légère de bois

Projet pilote de conception d'un immeuble de plus de quatre étages en panneaux de bois lamellé-croisé

PROJET PILOTE AVEC LE CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE : NOUVELLE FORMULE DE FINANCEMENT DE L'HABITATION COMMUNAUTAIRE

OBJECTIF : **200** logements

DÉVELOPPEMENT DURABLE

DEUX ACTIVITÉS ÉCORESPONSABLES : LES ENTRETIENS SUR L'HABITAT ET LE RENDEZ-VOUS DE L'HABITATION CERTIFICATION DE NIVEAU 3*

* Bureau de normalisation du Québec – norme BNQ 9700-253

SECTION 1
LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LA SOCIÉTÉ

Principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec.

SA MISSION

Pour mener à bien sa mission, qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la Société :

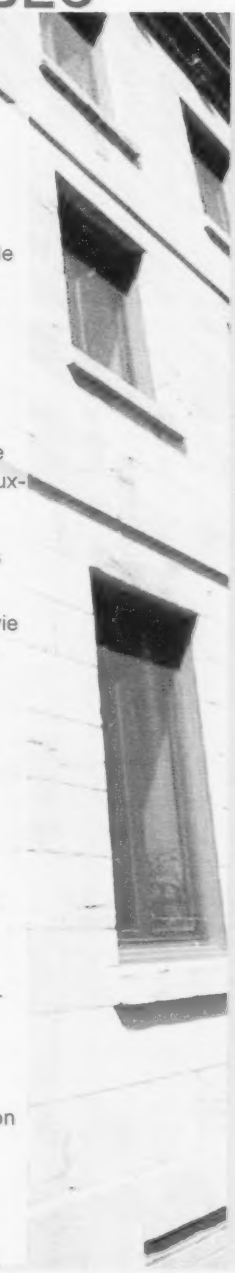
- avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- facilite l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- promeut l'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, la Société adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait au développement durable, à l'occupation et à la vitalité du territoire, au Plan Nord ainsi qu'à la solidarité et à l'inclusion sociale.

SA VISION

La vision de la Société, *Bâtissons ensemble du mieux-vivre*, reflète le rôle mobilisateur qu'elle entend jouer tant auprès de ses partenaires qu'auprès de son personnel tout en demeurant fidèle à sa vocation première. Elle compte sur l'apport de ses partenaires pour optimiser ses interventions et ainsi améliorer davantage la qualité de vie de la population québécoise. Prenant appui sur son patrimoine, elle se tourne résolument vers l'avenir pour contribuer au mieux-vivre de la population québécoise :

- en permettant aux ménages d'accéder plus facilement à des logements adéquats;
- en contribuant à dynamiser les milieux de vie urbains et ruraux et à revitaliser les milieux en déclin;
- en collaborant à la réalisation d'autres stratégies gouvernementales;
- en contribuant à rendre le milieu propice aux interventions sociales et communautaires;
- en établissant et en entretenant des partenariats solides et respectueux, en agissant en concertation avec ses partenaires et en favorisant les interactions entre le gouvernement, les organismes sociaux et communautaires et le secteur privé;
- en participant à l'évolution ainsi qu'au déploiement des connaissances et des façons de faire du marché de l'habitation en accord avec les principes de développement durable.



SES VALEURS

Les valeurs de la Société sont, notamment, la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté ainsi que le respect et elles concordent avec celles de l'administration publique québécoise.

SA CLIENTÈLE

La Société soutient les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui entreprend une démarche pour obtenir un service de la Société, soit directement soit par l'entremise d'un de ses partenaires, ou qui bénéficie d'un tel service.

LES SERVICES QU'ELLE OFFRE

La Société offre des services d'aide et de soutien en matière de logement au moyen de différents programmes qui sont sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse *www.habitation.gouv.qc.ca*.

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux qui vivent au nord du 55e parallèle, d'avoir accès à un logement.

Par le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et AccèsLogis Québec (volet 3), la Société soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, comme les sans-abri ou les victimes de violence familiale.

Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier en vue d'adapter leur domicile grâce aux programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.

Par l'entremise du programme Allocation-logement et du programme Supplément au loyer, une aide financière peut être consentie aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat.

L'aide aux initiatives sociales et communautaires permet à des offices d'habitation, à des organismes communautaires et à des associations de bénéficier d'une aide financière aux fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence ainsi que l'aide aux propriétaires de résidences endommagées par l'oxydation de la pyrite et par la pyrrhotite prennent la forme d'une subvention pour couvrir les dépenses d'immobilisation ou les frais de réparations. De plus, le Plan québécois des infrastructures (PQI) prévoit des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La Société contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise l'enrichissement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

SES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

La Société intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Elle s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires et de mandataires parmi lesquels figurent :

- les offices d'habitation ;
- les organismes d'habitation sans but lucratif ;
- les coopératives d'habitation ;
- les municipalités, municipalités régionales de comté et communautés métropolitaines ;
- les regroupements, associations, fédérations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation ;
- les organismes communautaires ;
- les propriétaires de logements locatifs privés ;
- les groupes de ressources techniques ;
- les acteurs de l'industrie ;
- les institutions financières ;
- les ministères et organismes gouvernementaux ;
- les universités et centres de recherche spécialisés ;
- les regroupements représentant les divers segments de la clientèle.

La réussite de certains de nos programmes repose également sur la contribution financière de nos partenaires. L'annexe 1, qui porte sur les programmes de la Société, souligne l'apport de ces organismes.

LA GOUVERNANCE

La Société d'habitation du Québec est une société d'État qui relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est assujettie principalement à la Loi sur la Société d'habitation du Québec[1], à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[2] et à plusieurs autres lois et règlements[3].

Les affaires de la Société sont administrées par un conseil d'administration composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la Société. Le conseil établit notamment les orientations stratégiques de la Société et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Les administrateurs sont nommés par le gouvernement et les décisions que rend le conseil d'administration lui sont imputables devant le gouvernement.

Tous les membres du conseil d'administration ont le statut de membre indépendant et siègent[4] à titre bénévole, à l'exception du président-directeur général. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration, assume la direction et la gestion de la Société. Il est appuyé dans l'exercice de ses fonctions par la vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire, le vice-président au développement de l'habitation et le directeur général de l'administration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2011-2012, le conseil d'administration de la Société a adopté les nouvelles orientations de l'organisation et le Plan stratégique 2011-2016. Au regard des besoins évolutifs de la clientèle, de la flexibilité de l'organisation pour y répondre et de ses prérogatives en matière de gouvernance, le conseil a amorcé une réflexion sur les programmes de la Société. De plus, il a intégré à ses champs de compétence les activités dévolues antérieurement à Immobilière SHQ.

Au cours de la dernière année, le conseil a approuvé les orientations des nouveaux programmes d'aide financière qui consistent à soutenir les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite et à favoriser l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik. Il a également approuvé les modifications apportées au programme AccèsLogis Québec qui visent à faciliter la réalisation des projets et le renouvellement des suppléments au loyer d'urgence pour 2012-2013.

De plus, le conseil d'administration a adopté, notamment, les modifications au Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société, la politique éditoriale du site Internet et la politique de gestion des commandites.

Dans le contexte de ses travaux, le conseil d'administration est appuyé par deux comités, le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et le comité de vérification, qui exercent un suivi sur plusieurs aspects stratégiques de l'organisation[5].

1. Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8.
2. Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, L.R.Q., c. G-1.02.
3. Voir l'annexe 2, Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec.
4. Voir l'annexe 4, note 2, Assiduité des administrateurs aux activités du conseil d'administration.
5. Voir l'annexe 4, note 1, Sommaire des activités des comités du conseil d'administration.

PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS[6]

GINETTE FORTIN Présidente du conseil d'administration Nomination à titre de membre : 30 janvier 2007 Nomination à titre de présidente : 1er juillet 2009 Renouvellement : 22 juin 2011 Échéance : 1er juillet 2014	Membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec, Ginette Fortin a obtenu le titre de *Fellow* et détient un diplôme de l'Institut québécois de planification financière. Elle a des compétences dans les domaines de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des affaires. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de présidente et d'administratrice de plusieurs organismes dans les milieux socioéconomiques et coopératifs. Elle est également administratrice de société certifiée et siège au conseil d'administration de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec comme vice-présidente.
JOHN MACKAY Président-directeur général de la Société d'habitation du Québec Nomination : 15 février 2010 Échéance : 15 février 2015	Responsable de la direction et de la gestion de la Société, ingénieur et administrateur de carrière, John MacKay possède une vaste expérience de gestionnaire et d'administrateur acquise dans les entreprises publiques et privées. Il est aussi administrateur de société certifié. Il siège au conseil d'administration du centre de réhabilitation CASA et du Réseau Habitat et Francophonie dont il est le vice-président du conseil d'administration.
JEAN BERNIER Nomination : 30 janvier 2007 Renouvellement : 31 mars 2010 Échéance : 30 mars 2013	Membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec, Jean Bernier est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires. Il a une vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices d'habitation. Sa compréhension des conditions de vie de la clientèle vulnérable, des personnes à faible revenu et des aînés apporte une contribution appréciable au conseil d'administration de la Société. Il siège aux conseils d'administration des Amis de la Bibliothèque de Brossard, de la Corporation d'habitation Jeanne-Mance, de la Fédération de soccer du Québec, de la Coopérative funéraire de la Rive-Sud et de la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal.
ANDRÉ DES ROCHERS Nomination : 2 avril 2008 Renouvellement : 22 juin 2011 Échéance : 21 juin 2014	Membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, André Des Rochers a des connaissances en matière d'administration des affaires, d'évaluation et d'états financiers. Il connaît également les conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il a une vaste expérience de l'industrie de l'habitation et dispose aussi d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées. Il siège au conseil d'administration des Ateliers TAQ inc. et est titulaire d'une licence en administration des affaires.
DANIEL DUSSAULT Président du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines Nomination : 1er juillet 2009 Échéance : 1er juillet 2012	Titulaire d'un baccalauréat en service social de l'Université de Sherbrooke, Daniel Dussault a une vaste expérience de la gestion des offices d'habitation et une connaissance approfondie du réseau de la santé et des services sociaux. Il siège au conseil d'administration de la Fondation du Patro de Lévis.
HÉLÈNE FRÉCHETTE Nomination : 30 janvier 2007 Renouvellement : 31 mars 2010 Échéance : 30 mars 2013	Hélène Fréchette est titulaire d'une maîtrise en administration publique. À son expérience de la fonction publique du Québec s'ajoute une connaissance de la fonction publique du Canada. Elle agit à titre d'administratrice d'une société privée.
ÈVE-MARIE RIOUX Nomination : 2 avril 2008 Renouvellement : 22 juin 2011 Échéance : 21 juin 2014	Ève-Marie Rioux a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité. En provenance du domaine des arts, elle a travaillé comme intervenante sociale et est gestionnaire d'immeubles locatifs privés depuis 16 ans. Ces activités lui ont permis d'acquérir une profonde connaissance des personnes vulnérables et des ménages à revenu faible ou modeste. De plus, elle connaît bien la clientèle des aînés en légère perte d'autonomie puisqu'elle administre une résidence pour personnes âgées autonomes. Elle est également administratrice de société certifiée et membre du conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette depuis février 2012.
JASMINE SASSEVILLE Présidente du comité de vérification Nomination : 30 janvier 2007 Renouvellement : 31 mars 2010 Échéance : 30 mars 2013	Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec et administratrice de société certifiée, Jasmine Sasseville a des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice dans le milieu des coopératives et des organismes sans but lucratif et elle dispose d'une expertise en matière de gestion des offices d'habitation. Elle siège au conseil d'administration de la Coopérative funéraire de l'Outaouais et a été nommée par l'Office des professions au conseil d'administration de l'Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec.
BERNARD TANGUAY Nomination : 1er juillet 2009 Échéance : 1er juillet 2012	Bernard Tanguay est titulaire d'une licence en droit et d'un diplôme en droit notarial de l'Université de Sherbrooke. En 1977, il fonde l'étude Paré, Tanguay, au sein de laquelle il est associé depuis. Il possède une très vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices d'habitation. Il siège aux conseils d'administration de PME INTER-Notaires, du Centre d'expertise en santé de Sherbrooke et de la Caisse d'économie Desjardins des Cantons.

6. Profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration au 31 mars 2012, conforme au profil général adopté par le conseil d'administration le 7 décembre 2007.

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ

En 2011-2012, la Société d'habitation du Québec s'est concentrée sur la mise en place des conditions lui permettant d'assurer l'alignement de ses activités sur le nouveau Plan stratégique 2011-2016 et leur cohérence par rapport à celui-ci.

Les enjeux de l'organisation, les orientations et les objectifs du nouveau plan ont été présentés lors de deux rencontres réunissant tout le personnel. Cette appropriation et cette mobilisation essentielles à l'atteinte des cibles de la Société ont été accompagnées d'une large diffusion du Plan stratégique 2011-2016, tant à l'interne qu'auprès de ses partenaires.

La démarche de planification stratégique a aussi amené la Société à réévaluer sa gestion des risques, notamment au regard de l'intégration des activités de Immobilière SHQ[7], de la consolidation de son modèle d'affaires et de son repositionnement dans un rôle d'encadrement et de soutien en ce qui a trait à la prestation de ses services. L'actualisation de la stratégie de gestion intégrée des risques et sa mise en œuvre sont prévues en 2012-2013.

UNE ORGANISATION PRÊTE À RELEVER SES NOUVEAUX DÉFIS.

LE FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Un des enjeux majeurs de la Société demeure le financement des programmes pour assurer la prestation des services et répondre aux besoins évolutifs de la clientèle. En 2011-2012, la Société disposait d'un budget total de plus de 855 millions de dollars, incluant une enveloppe de plus de 727 millions de dollars pour les programmes. Le gouvernement fédéral, par l'entremise de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), contribue pour 44 % de ce budget. Cette contribution est versée en vertu d'ententes bilatérales signées entre la Société et la SCHL ou entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral.

Au cours de la dernière année, la Société et la SCHL ont signé l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable 2011-2014. Annoncée officiellement en mars 2012, cette entente permettra à la Société de réclamer un montant de 173 millions de dollars à la SCHL pour cette période.

En 2012-2013, la Société compte poursuivre ses démarches, en collaboration avec ses partenaires des autres provinces et territoires, en vue d'aborder avec le gouvernement fédéral la question de son financement à long terme, ce qui inclut les subventions pour le logement social ainsi que celles destinées au logement abordable et à la rénovation résidentielle.

L'ADMINISTRATION DES PROGRAMMES

Un autre enjeu, tout aussi important, consiste à maximiser la synergie entre la Société et son réseau étendu de mandataires et de partenaires qui sont d'importants acteurs dans l'administration des programmes parmi les communautés. Cette intensification de la complémentarité des activités de la Société et de ses partenaires passe simultanément par un renforcement des mécanismes de concertation et une optimisation des processus d'affaires de l'organisation. En 2011-2012, les travaux de consolidation des fonctions déléguées aux centres de services et ceux relatifs à la gestion déléguée des programmes de la Société se sont poursuivis. Au cours de la prochaine année, la mise en œuvre de plusieurs objectifs stratégiques de la Société contribuera à renforcer les partenariats et à valoriser la participation des partenaires afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

LES MESURES D'EFFICACITÉ ET DE PERFORMANCE

Au-delà de l'implantation des outils de suivi du nouveau plan stratégique pour mesurer l'atteinte des cibles et exercer un contrôle sur sa progression, la Société a entrepris des travaux pour déterminer des mesures d'efficacité et de performance, incluant l'étalonnage. Les résultats seront soumis au conseil d'administration au cours de la prochaine année et les mesures retenues seront ensuite harmonisées aux activités stratégiques de veille et de balisage déjà en cours au sein de l'organisation.

LA VEILLE ET LE BALISAGE

Les activités de veille et de balisage constituent des occasions favorables d'acquisition de savoirs, d'amélioration des pratiques et de partage permettant à la Société de s'améliorer en continu. Membre du Mouvement québécois

7 Les activités de Immobilière SHQ ont été intégrées à celles de la Société le 1er octobre 2011.

de la qualité, la Société s'inspire des meilleures pratiques de gestion pour accroître la performance de l'organisation. La Société est également membre de plusieurs organisations reconnues dans le domaine de l'habitation, parmi lesquelles se trouvent le Comité national de recherche sur le logement (CNRL), l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) et le Réseau Habitat et Francophonie (RHF), dont le vice-président du conseil d'administration est le président-directeur général de la Société.

La Société entretient aussi des collaborations étroites avec un certain nombre de partenaires à l'étranger, notamment en France avec l'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'Immobilière Caisse des Dépôts (ICADE), en Wallonie avec la Société wallonne du logement (SWL) et aux États-Unis avec le National Association of Housing and Redevelopment Officials (NAHRO). Ces collaborations lui permettent de s'inspirer des meilleures pratiques pour les différents aspects de sa mission, d'améliorer ses méthodes et de mettre en valeur son expertise et son savoir-faire.

Parmi les nombreux apports positifs qu'entraînent ces collaborations internationales, le projet de coopération entre la Société et l'USH, financé en partie par la Commission permanente de coopération franco-québécoise (CPCFQ), se révèle très prometteur pour le développement d'un outil de mesure d'efficacité et de performance pour les projets d'habitation des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, et la mise en place d'un programme préventif d'intervention afin de mieux cerner les efforts requis auprès des organismes en difficulté.

UNE EXPERTISE RECONNUE ET AXÉE SUR LE PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES.

LES PRATIQUES INNOVANTES

Ces activités de veille et de balisage vont de pair avec le partage de pratiques innovantes en habitation. En 2011-2012, la Société a accueilli une douzaine de délégations étrangères, dont près de la moitié étaient constituées de ministres ou d'élus. Ces délégations, provenant majoritairement de la France et de la Wallonie, rencontrent la Société et les membres de son réseau pour en apprendre davantage sur les initiatives novatrices mises en œuvre au Québec, notamment en matière de soutien communautaire en logement social, et sur les avenues développées pour répondre aux conséquences du vieillissement de la population au regard de l'habitation.

Enfin, pour favoriser le développement de l'industrie de l'habitation au Québec et promouvoir l'innovation, la Société a participé financièrement à la réalisation d'une étude portant sur la conception de bâtiments multiples de plus de quatre étages et d'un guide de conception et de calcul des structures à ossature légère de bois. À la suite d'un premier projet de 20 logements sur trois étages, réalisé avec des panneaux de bois massif lamellé-croisé dans la municipalité de Desbiens en 2011-2012, la Société projette la construction d'un immeuble multifamilial de huit étages. La réalisation de ce projet piloté par la Société s'inscrit dans une démarche de conception intégrée ralliant tous les intervenants dans le domaine, dont la Régie du bâtiment du Québec. Il permettra de démontrer la faisabilité d'un tel immeuble et de développer le savoir-faire technique et professionnel pour étendre l'utilisation du bois à d'autres types de construction.

LES RESPONSABILITÉS ÉTHIQUES ET SOCIALES

En tant qu'organisme public, la Société doit s'assurer que ses actions sont guidées par des principes d'éthique, de transparence et de responsabilité sociale envers les parlementaires et la société québécoise.

LA DÉONTOLOGIE ET L'ÉTHIQUE

La déontologie et l'éthique sont pour la Société de précieux instruments pour une saine gouvernance. Au cours de l'exercice 2011-2012, aucune dérogation au Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec n'a été signalée[8].

> UNE SAINE GOUVERNANCE GUIDÉE PAR L'ÉTHIQUE ET LA SOLIDARITÉ SOCIALE.

Comme dans l'ensemble de la fonction publique, les employés de la Société sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Inspirées par un guide sur la déontologie et l'éthique développé par l'organisation, des activités de sensibilisation à l'intention du personnel sont tenues régulièrement sur l'intranet ou lors de rencontres. En 2011-2012, une présentation a porté sur l'émergence des réseaux sociaux et sur les différentes obligations déontologiques qui s'appliquent aux employés et aux dirigeants de la Société lorsqu'ils fréquentent ces lieux virtuels.

Les dirigeants et les administrateurs des offices d'habitation sont également soumis à un code de déontologie depuis 2007[9]. En 2011-2012, la Société a reçu huit plaintes en vertu de ce code. Parmi ces dernières, une a été accueillie, en tout ou en partie, et la sanction appliquée a été une réprimande.

L'EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION

La Société dispose d'un pouvoir d'exception en ce qui a trait aux conditions ou aux règles d'attribution des logements à loyer modique[10]. En 2011-2012, elle a exercé ce pouvoir à une seule occasion, en reconduisant, pour une période d'un an, l'aide versée par l'entremise de programmes d'aide d'urgence, en 2004 et en 2005, aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs.

LA TRANSPARENCE

Dans un souci de transparence, la Société s'assure de rendre disponible l'information utile, pertinente et d'intérêt pour le public sur son site Web et de faciliter l'accès à l'information aux citoyens tout en protégeant les renseignements personnels. En 2011-2012, la Société a reçu 37 demandes d'accès à l'information[11]. Parmi ces dernières, 24 ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins.

La Société rend également publique la rémunération de ses dirigeants[12]. Pour la période 2011-2012, aucun boni fondé sur le rendement n'a été attribué aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

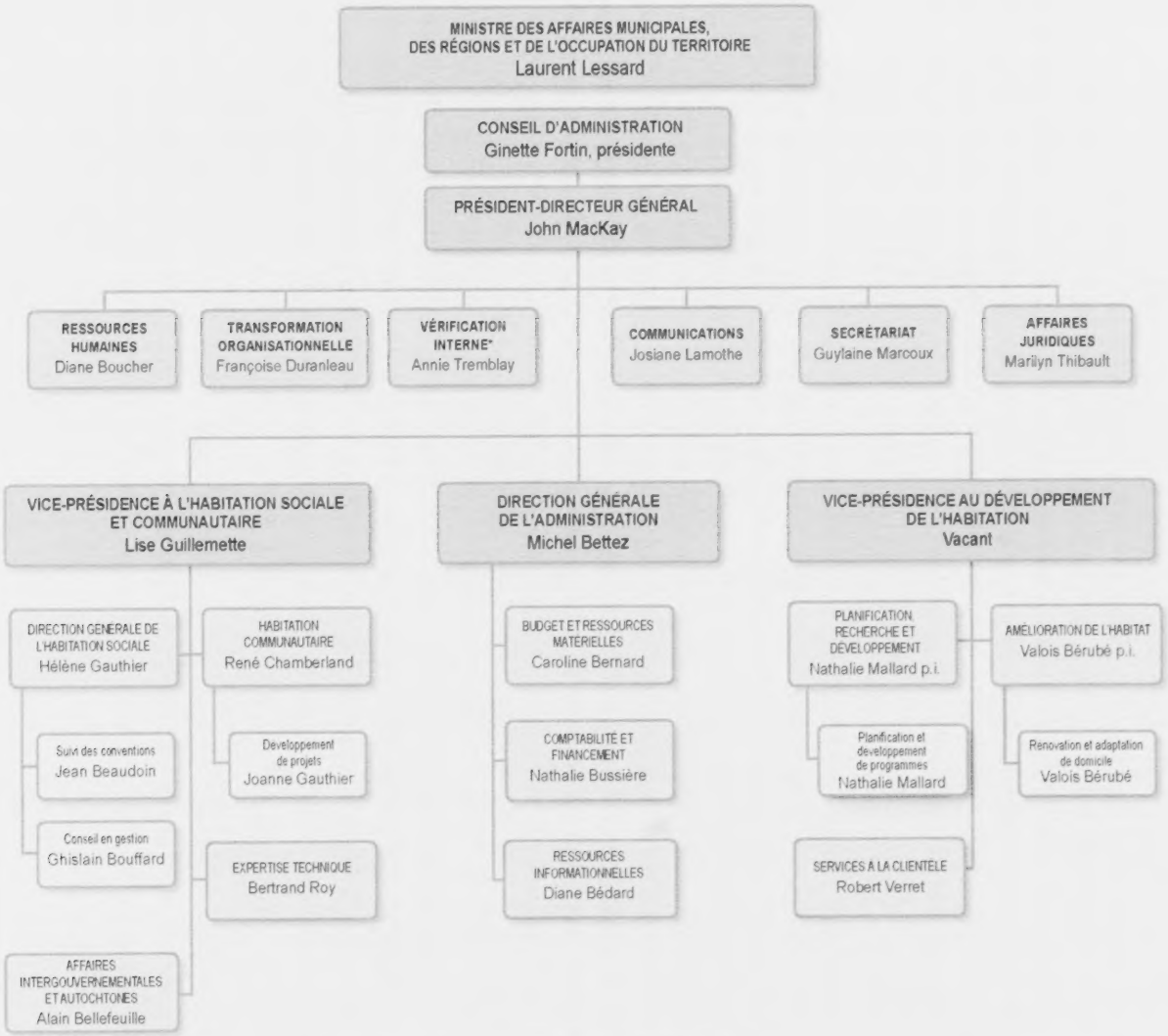
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La Société contribue aux grandes orientations gouvernementales visant à relever les défis qui se posent à la société québécoise. Elle participe notamment à la réalisation de 15 plans d'action gouvernementaux[13]. Ses choix stratégiques intègrent les principes de développement durable et l'ensemble de ses interventions confirme son engagement[14]. Par sa mission, la Société partage avec la population ses valeurs d'égalité, de diversité et de solidarité sociale. Elle s'assure que son personnel est représentatif de la société québécoise et que ses pratiques facilitent l'accès, l'intégration et le maintien en emploi des membres des groupes cibles[15].

La Société fait aussi la promotion de la qualité du français, langue de travail de l'organisation et de la société québécoise, et ceci, dans l'ensemble de ses activités[16].

8. Voir l'annexe 3.
9. Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (c. S-8, r.1.1.2) – disponible en version électronique à l'adresse : www.habitation.gouv.qc.ca/la_shq/acces_a_linformation.html.
10. Les règlements découlant de la loi constitutive de la Société d'habitation du Québec fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la Société peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte de la situation. Les conditions ou les règles d'attribution peuvent alors différer de celles prescrites.
11. Voir l'annexe 4, note 3.
12. Voir l'annexe 4, note 4.
13. Voir la section 2, Résultats, La contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales, page 44.
14. Voir le Plan stratégique 2011-2016, page 20, et le Bilan environnemental, en dernière partie du présent rapport annuel de gestion.
15. Voir l'annexe 4, note 5.
16. Voir l'annexe 4, note 6.

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012



* Sous l'autorité du comité de vérification du conseil d'administration, cette direction relève administrativement du président-directeur général

SECTION 2
LES RÉSULTATS

Cette section présente les résultats obtenus par la Société d'habitation du Québec au regard des objectifs fixés dans son plan stratégique 2011-2016[17], des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens, de sa contribution aux plans d'action gouvernementaux et des recommandations du Vérificateur général du Québec.

17. Les résultats relatifs aux objectifs stratégiques présentent les données sur une base historique, lorsque celles-ci sont disponibles. Ces données sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

MISSION
FAVORISER L'ACCÈS DES CITOYENS À DES CONDITIONS ADÉQUATES DE LOGEMENT

ENJEUX

DES LOGEMENTS ADÉQUATS ET DURABLES DANS UN MILIEU DE VIE SAIN

DES PARTENARIATS FRUCTUEUX

ORIENTATIONS

1 Assurer la disponibilité et la pérennité du parc de logements publics et privés

2 Adapter le milieu de vie

3 Rapprocher la prise de décision des citoyens

AXES D'INTERVENTION

Le soutien au logement pour les ménages qui en ont besoin

L'adéquation des logements et des services aux besoins

L'interaction, le partage du savoir et de l'expertise

1.1 Accroître l'offre de logements abordables

Nombre de logements abordables livrés

Cibles 2011-2012 : 2 500

2012-2016 : 3 000 par année

Nombre de logements privés, coopératifs et sociaux livrés au Nunavik

Cible 840 d'ici 2016

1.2 Améliorer l'état des logements sociaux et abordables

État d'avancement de l'application du *Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM*

Cible 100 % du Cadre de gestion appliqué en 2016

Nombre de logements privés rénovés

Cible 43 000 d'ici 2016

1.3 Soutenir financièrement les ménages à faible revenu

Nombre de ménages aidés financièrement

Cible au moins 208 000 ménages par année

2.1 Adapter les logements aux besoins physiques

Nombre de logements adaptés

Cible 9 700 d'ici 2016

Réduction du délai moyen de traitement d'un dossier du Programme d'adaptation de domicile

Cible délai moyen de traitement de 24 mois en 2016

2.2 Contribuer à revitaliser les milieux de vie

Nombre de municipalités participantes et de projets subventionnés

Cible 35 municipalités par année

2.3 Améliorer l'offre de service d'accompagnement social

Portrait des pratiques d'accompagnement social

Cible publication du portrait d'ici 2016

Nombre d'ententes intersectorielles visant l'accompagnement social de clientèles ciblées

Cible 2 nouvelles ententes d'ici 2016

3.1 Rapprocher les services des citoyens

État d'avancement des travaux de délégation de fonctions

Cibles consolidation des fonctions déléguées en 2012

100 % des cibles annuelles atteintes à partir de 2013

Proportion des partenaires municipaux qui ont adhéré au mode de gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat

Cible 95 % en 2016

3.2 Renforcer la complémentarité des activités de la SHQ et de ses partenaires

Démarche visant à renforcer les mécanismes de concertation

Cibles 2012 : analyse des mécanismes de concertation

2013 et années suivantes : mise en œuvre des mécanismes recommandés

3.3 Intensifier la collaboration interministérielle

Contribution aux plans d'action gouvernementaux où l'habitation peut apporter une valeur ajoutée

Cible au moins 5 d'ici 2016

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
Contribuer au développement durable du Québec

Note : Certaines cibles peuvent varier en fonction des crédits accordés aux programmes.

VISION BÂTISSONS ENSEMBLE DU MIEUX-VIVRE

UNE ORGANISATION NOVATRICE, AGILE ET PERFORMANTE

4 Développer le savoir et favoriser l'innovation

Le développement et la promotion du savoir

4.1 Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation

Études planifiées, réalisées ou soutenues par la SHQ

Cibles 2011 : adoption d'un plan d'action sur les études à réaliser

2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.2 Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques

Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation

Cibles 2012 : adoption de la stratégie

2013 et années suivantes : mise en œuvre de la stratégie

Les ressources nécessaires

4.3 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée

Taux de roulement du personnel régulier (mutation ou démission)

Cible taux de roulement inférieur à 10 % en 2016

4.4 Optimiser les processus

4.4.1 Les processus d'affaires

État d'avancement de la démarche de transformation organisationnelle en concordance avec le modèle d'affaires de la SHQ

Cible 100 % des cibles de transformation atteintes

4.4.2 Les processus des services à la clientèle

Nombre de processus optimisés en fonction des besoins de la clientèle

Cible au moins 3 d'ici 2016

4.4.3 Les processus de vérification

Mise en œuvre du Plan de vérification axé sur les risques

Cible 100 % des cibles annuelles de vérification atteintes

4.4.4 Les technologies de l'information

Plan stratégique quinquennal des technologies de l'information 2011-2016

Cibles 2011 : adoption du plan stratégique quinquennal

2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.5 Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux

Nouveau produit financier dans le logement communautaire

Cibles 2011 : évaluation d'un nouveau produit

2012 et années suivantes : plan de mise en œuvre et suivi

Études sur l'incidence et l'effet de levier des programmes existants à la SHQ et analyse globale des programmes

Cibles 2012 : dépôt des rapports et recommandations

2012 et années suivantes : élaboration d'un plan d'action et suivi

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

L'exercice 2011-2012 constitue la première année de mise en œuvre du plan stratégique de la Société. Sur les 14 objectifs qu'elle s'est fixés un seul n'est atteint que partiellement.

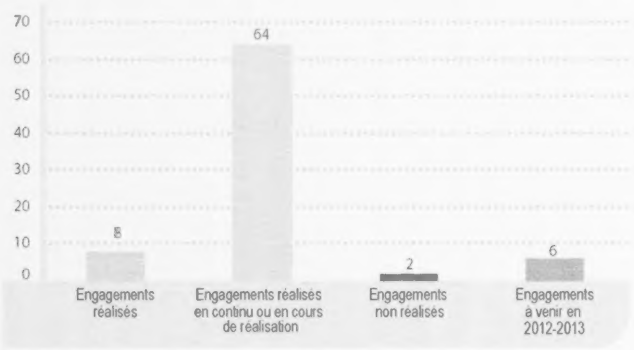
	PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016	Cibles
Orientation 1	**Assurer la disponibilité et la pérennité du parc de logements publics et privés**	
Objectif 1.1	Accroître l'offre de logements abordables	▼ / →
Objectif 1.2	Améliorer l'état des logements sociaux et abordables	→
Objectif 1.3	Soutenir financièrement les ménages à faible revenu	■
Orientation 2	**Adapter le milieu de vie**	
Objectif 2.1	Adapter les logements aux besoins physiques	→
Objectif 2.2	Contribuer à revitaliser les milieux de vie	■
Objectif 2.3	Améliorer l'offre de service d'accompagnement social	→
Orientation 3	**Rapprocher la prise de décision des citoyens**	
Objectif 3.1	Rapprocher les services des citoyens	→
Objectif 3.2	Renforcer la complémentarité des activités de la SHQ et de ses partenaires	→
Objectif 3.3	Intensifier la collaboration interministérielle	→
Orientation 4	**Développer le savoir et favoriser l'innovation**	
Objectif 4.1	Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation	→
Objectif 4.2	Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques	→
Objectif 4.3	Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée	→
Objectif 4.4	Optimiser les processus	→
Objectif 4.5	Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux	→

Légende : ▼ Cible annuelle non atteinte ■ Cible annuelle atteinte → Cible 2016 : progression selon le calendrier

Au cours de la dernière année, la Société a respecté l'ensemble de ses engagements quant aux délais de prestation des services énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens. De plus, le sondage mené en 2011 auprès de la clientèle et des partenaires ayant communiqué avec la Société affiche des niveaux de satisfaction élevés envers chacun des engagements généraux.

La Société participe à 15 plans d'action gouvernementaux représentant 80 engagements spécifiques dont 74 étaient en vigueur en 2011-2012. Parmi ces derniers, 80 % sont en cours de réalisation ou constituent des interventions en continu et 10 % sont réalisés.

PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX – ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ



ORIENTATION 1

ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

La Société d'habitation du Québec intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages à revenu faible ou modeste accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition de ménages à faible revenu, elle soutient financièrement la réalisation de projets de logement communautaire ou abordable qui lui sont soumis par des organismes privés et publics et elle accorde aussi une subvention à de nombreux autres ménages afin que soient réduites leurs dépenses consacrées au logement. Dans une perspective de développement durable, des investissements importants sont consentis afin d'assurer la pérennité du parc de HLM et la qualité des logements destinés à la clientèle de la Société, composée essentiellement de personnes à revenu faible ou modeste.

Principes de protection du patrimoine culturel et principes d'équité et de solidarité sociales

La Société a le devoir de s'assurer que les actifs qui lui sont confiés seront transmis aux générations futures dans un état satisfaisant afin de répondre à leurs besoins.

OBJECTIF 1.1 ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

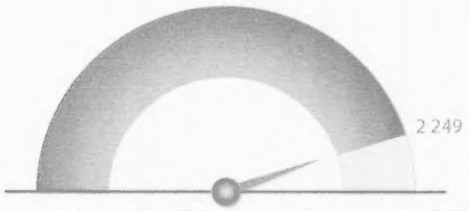
La Société soutient financièrement les projets de logements sociaux, communautaires et abordables soumis par le milieu. Ces projets contribuent à l'atteinte de l'objectif qui consiste à accroître l'offre de logements abordables et sont réalisés essentiellement par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec ainsi que grâce à des ententes spécifiques avec des partenaires du Nunavik.

ACCÈSLOGIS QUÉBEC ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC

En 2011-2012, la livraison de 2 249 logements communautaires dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec a permis à la Société d'atteindre à 90 % la cible de 2 500 logements qu'elle s'était fixée.

Au cours des dernières années, la majorité des nouveaux logements communautaires ont été construits par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS EN 2011-2012 PAR RAPPORT À LA CIBLE



Lecture des données au 31 mai 2012 pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Cible annuelle : 2 500

La livraison des logements en vertu de ce programme est toutefois ralentie, notamment en raison de l'augmentation des coûts de réalisation moyens. En effet, on a constaté une croissance de ces coûts de l'ordre de 9 % entre 2009 et 2011, ce qui correspond d'ailleurs à la variation de l'Indice des prix des logements neufs (maisons et terrains) pour la même période.

En 2011-2012, la hausse des coûts de réalisation des projets s'est répercutée sur la contribution moyenne du milieu, laquelle s'élève maintenant à près du double de la contribution minimale de 15 % prévue dans le programme. Cet effort supplémentaire du milieu a eu pour effet d'allonger le délai moyen nécessaire pour compléter le montage financier des projets[18], celui-ci passant de 273 à 368 jours, de 2009 à 2011.

De façon à compenser l'augmentation des coûts, la Société a mis en œuvre certaines mesures. En mai 2010, des mesures temporaires dotées d'un budget de 14,2 millions de dollars ont été mises en place pour faciliter la réalisation de projets dans les régions éloignées et dans les municipalités de moins de 2 500 habitants. Ces mesures ont pris fin le 31 mars 2012.

De plus, grâce à une modification apportée au programme AccèsLogis Québec en janvier 2012, l'organisme promoteur d'un projet peut contracter un emprunt hypothécaire amorti sur 35 ans[19] et ainsi obtenir un prêt plus élevé tout en conservant une mensualité similaire. Afin d'assurer la viabilité des projets et d'atteindre les objectifs fixés, d'autres modifications au programme AccèsLogis Québec sont envisagées par la Société pour 2012-2013.

LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES OU ABORDABLES LIVRÉS

	RÉSULTATS*		
PROGRAMMES	**2011-2012**	2010-2011	2009-2010
AccèsLogis Québec	2 182	2 163	2 046
Logement abordable Québec	67	110	316
Total :	**2 249**	**2 273**	**2 362**

* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mai 2012, ce qui explique les variations par rapport aux résultats présentés dans les rapports annuels antérieurs.

Bien que la Société se soit donné pour cible de livrer 3 000 logements abordables par année à partir de 2012-2013, la conjoncture exige que cette cible soit ramenée à 2 500 par année pour la période 2012-2016 afin que les modifications apportées au programme AccèsLogis Québec, et celles qui sont envisagées, puissent se répercuter sur les délais de livraison.

CROISSANCE DE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

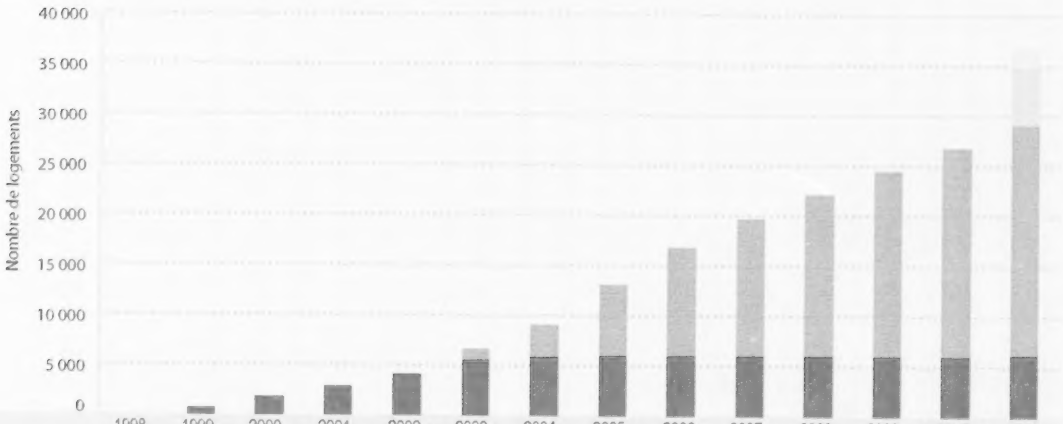
Du 1er avril 1998 au 31 mars 2012[20], 29 061 logements ont été livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

Depuis 2003, le gouvernement fixe des objectifs en matière de réalisation de logements communautaires et abordables destinés aux ménages à revenu faible, modeste ou moyen dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec (phases I et II). Au 31 mars 2012, l'objectif gouvernemental était de 32 000 logements. Au cours de la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2012[21], 22 887 logements ont été livrés, soit 14 330 logements par l'entremise du programme AccèsLogis Québec (phase II) et 8 557 logements grâce au programme Logement abordable Québec (phases I et II). Au 31 mai 2012, 5 777 logements AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec (phases I et II) étaient en voie de réalisation alors que 2 024 unités étaient en analyse.

Le budget 2012-2013 porte l'objectif gouvernemental à 35 000 logements. Parmi les 3 000 nouveaux logements prévus, 2 500 sont attribués au programme AccèsLogis Québec (phase II) et 500 au programme Logement abordable Québec – volet privé, pour un investissement total de 180 millions de dollars.

18 Le délai nécessaire pour compléter le montage financier correspond à la période comprise entre l'engagement conditionnel et l'engagement définitif, lequel correspond au lancement des travaux.
19 La modification a fait passer la période d'amortissement de 25 à 35 ans.
20 Lectures des données au 31 mai 2012.
21 *Idem.*

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES ET ABORDABLES LIVRÉS (DONNÉES CUMULATIVES)*



	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Logements en analyse														2 024
Logements en voie de réalisation														5 777
Logements livrés ACL – phase II et LAQ phases I et II					66	1 086	3 302	6 979	10 584	13 440	16 017	18 379	20 652	22 887
Logements livrés ACL – phase I	46	638	1 825	2 864	4 110	5 536	5 892	5 985	6 160	6 160	6 160	6 160	6 160	6 174

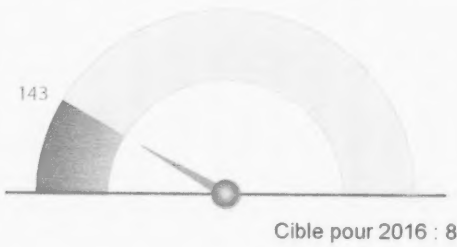
* Lecture des données au 31 mai 2012 pour la période du 1er avril 1998 au 31 mars 2012.

LOGEMENTS AU NUNAVIK

Au 31 décembre 2011, 17 % des 840 logements à construire au Nunavik d'ici 2016 avaient été livrés. Des 340 logements sociaux prévus dans l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik pour la période 2010-2015, 143, soit 42 %, avaient été construits.

Au cours de la dernière année, la Société et ses partenaires concernés ont signé des ententes portant sur la construction de logements sociaux. De plus, la Société a élaboré le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik. Ces deux réalisations s'inscrivent dans les préparatifs en vue de la construction des 500 logements prévus dans le Plan Nord pour la période 2011-2016. Les premiers logements seront livrés à compter de 2012.

NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS, COOPÉRATIFS ET SOCIAUX LIVRÉS AU NUNAVIK EN 2011-2012 PAR RAPPORT À LA CIBLE



Enfin, en 2011-2012, la Société a livré les 11 logements qui lui restaient à construire pour remplir définitivement son engagement à construire 50 logements dans la foulée de la Conférence Katimajiit de 2007.

LOGEMENTS LIVRÉS AU NUNAVIK

		RÉSULTATS		
	Cible 2016	**2011**	2010	**TOTAL**
Entente en matière de logement au Nunavik 2010-2015	340	81	62	**143**
Plan Nord 2011-2016 :	500			
– *Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik*	*300*	*S. O.*	*S. O.*	
– *Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle*	*200*	*S. O.*	*S. O.*	
Total :	**840**	**81**	**62**	**143**

OBJECTIF 1.2 AMÉLIORER L'ÉTAT DES LOGEMENTS SOCIAUX ET ABORDABLES

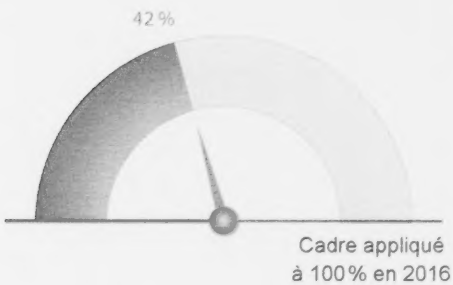
Des sommes importantes sont consacrées à l'amélioration des logements sociaux afin d'assurer la pérennité du parc de HLM et plusieurs programmes soutiennent la rénovation de logements et de bâtiments résidentiels privés pour les ménages à faible revenu. Ces interventions de la Société visent l'amélioration de l'état des logements sociaux et abordables.

MAINTIEN ET AMÉLIORATION DU PARC DE HLM

En 2011-2012, les activités menées par la Société portent à 42 % l'état d'avancement de l'application du Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM.

Élaboré en 2010-2011, ce dernier vise à permettre une saine gestion des investissements faits dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) financés par l'entremise du Programme québécois des infrastructures (PQI). Au cours des dernières années, les sommes consacrées à ces travaux sont passées de 103,1 millions de dollars en 2007 à 278,3 millions de dollars en 2010.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'APPLICATION DU CADRE DE GESTION DES INVESTISSEMENTS POUR LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DU PARC DE HLM



En 2011-2012, la Société a mis au point d'importantes mesures afin de mieux connaître le parc de logements et les besoins d'intervention, de planifier rigoureusement les investissements et l'allocation des fonds, de contrôler la réalisation des travaux et d'obtenir une reddition de comptes de la part des organismes. Le premier cycle d'inspection a permis d'établir le bilan de santé de 95 % des immeubles

INVESTISSEMENT DANS LES TRAVAUX DE REMPLACEMENT, D'AMÉLIORATION ET DE MODERNISATION (RAM) DES HLM

Les données des années 2007 à 2009 inclusivement s'appuient sur des états financiers et sont des données finales. Les données de l'année 2010 s'appuient sur des états financiers qui ne sont pas tous terminés et constituent donc des données partielles.
* Les données de l'année 2011 s'appuient sur le budget alloué.
** Les données de l'année 2012 s'appuient sur les investissements prévus.

du parc de HLM. Le second cycle a pour sa part été amorcé en ciblant en priorité les organismes n'ayant pu produire un bilan au cours du premier cycle. Des mesures de contrôle de la qualité des inspections effectuées pour dresser le bilan de santé ont également été adoptées.

En 2012-2013, les travaux d'application du cadre de gestion des investissements se poursuivront et porteront particulièrement sur le développement d'un indice de vétusté physique des immeubles, sur le processus de révision et de mise à jour de la base de données sur l'état du parc, et sur la mise en place de mesures de contrôle de la qualité des travaux majeurs.

RÉNOVATION DE LOGEMENTS PRIVÉS

En 2011-2012, la Société s'est engagée à soutenir la rénovation de 10 984 logements privés par l'entremise des programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence. Ce résultat porte à 26 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à rénover 43 000 logements privés au cours de la période de 2011 à 2016.

La Société travaille en collaboration avec les villes et les municipalités régionales de comté à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle qui s'adressent aux propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste ainsi qu'aux propriétaires de logements locatifs abordables.

NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS EN 2011-2012 PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible pour 2016 : 43 000

RÉNOVATION QUÉBEC

Le programme Rénovation Québec établit un cadre d'intervention suivant lequel une municipalité peut mettre en place un programme qui répond à des besoins de revitalisation particuliers sur son territoire. L'aide financière accordée par la Société est au moins équivalente à celle de la municipalité.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser près de 29,3 millions de dollars pour contribuer financièrement à la rénovation de 8 090 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 3 600 $ par logement.

Considérant la contribution des municipalités, les sommes engagées en 2011-2012 totalisent plus de 58 millions de dollars pour des travaux de rénovation de quelque 566 millions de dollars. Il s'agit d'un effet d'entraînement important qui se traduit en 2011-2012 par près de 10 $ en travaux pour chaque dollar versé par l'entremise de ce programme.

RÉNOVILLAGE

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures de leur résidence.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant près de 19,9 millions de dollars pour soutenir 2 391 propriétaires-occupants, ce qui représente une subvention moyenne de 8 300 $ par logement.

RÉPARATIONS D'URGENCE

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui doivent effectuer des travaux urgents sur leur résidence afin de corriger des défectuosités majeures représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant près de 3,1 millions de dollars pour soutenir 503 propriétaires-occupants admissibles à ce programme. La subvention moyenne allouée est de 6 100 $ par logement.

LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS

	RÉSULTATS*		
PROGRAMMES	**2011-2012**	2010-2011	2009-2010
Rénovation Québec	8 090	6 898	7 581
RénoVillage	2 391	2 025	2 286
Réparations d'urgence	503	411	411
Total :	**10 984**	**9 334**	**10 278**

* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mars 2012, ce qui explique les variations par rapport aux résultats présentés dans les rapports annuels antérieurs.

La Société intervient aussi auprès des ménages qui vivent des problèmes particuliers, comme les femmes victimes de violence familiale et les propriétaires d'une résidence endommagée par l'oxydation de la pyrite ou par la pyrrhotite.

AMÉLIORATION DES MAISONS D'HÉBERGEMENT – VOLET RÉNOVATION

Le volet rénovation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement soutient financièrement les organismes sans but lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence familiale ou les jeunes en difficulté de moins de 29 ans.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser près de 300 000 dollars pour la rénovation de 47 unités d'hébergement. La subvention moyenne allouée est de 5 800 $ par unité.

AIDE AUX PROPRIÉTAIRES DE BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS ENDOMMAGÉS PAR L'OXYDATION DE LA PYRITE

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite afin de leur permettre de faire remplacer, par des matériaux exempts de pyrite, le remblai et la dalle de béton des bâtiments détériorés.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser près de 0,7 million de dollars pour contribuer au financement des travaux à effectuer sur 146 logements. La subvention moyenne allouée est de 4 500 $ par logement.

PROGRAMME POUR LES RÉSIDENCES ENDOMMAGÉES PAR LA PYRRHOTITE

Le 22 juin 2011, le gouvernement du Québec a autorisé la mise en œuvre du Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite. Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels sur lesquels des travaux sont nécessaires pour assurer l'intégrité de leurs fondations.

En 2011-2012, la Société s'est engagée à verser plus de 1,2 million de dollars pour contribuer au financement des travaux à effectuer sur 60 résidences endommagées par la pyrrhotite. La subvention moyenne allouée est de 20 800 $ par résidence.

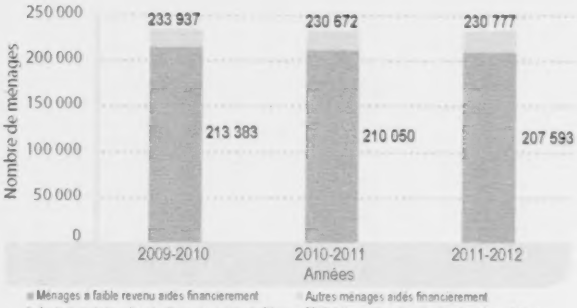
OBJECTIF 1.3 SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

En 2011-2012, la Société a aidé financièrement 230 777 ménages[22], respectant ainsi la cible qu'elle s'est fixée et qui consiste à soutenir au moins 208 000 ménages par année. Parmi les ménages aidés, 90 %, soit 207 593 ménages, ont un faible revenu alors que la très grande majorité des autres ont un revenu modeste.

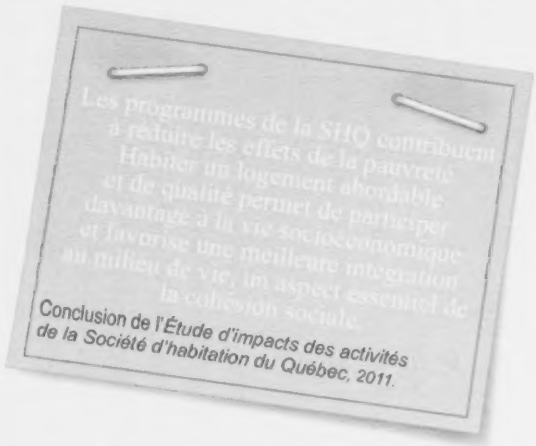
L'aide financière accordée aux ménages à revenu faible ou modeste provient à 76 % des programmes Allocation-logement (44 %) et HLM (32 %).

Au cours des dernières années, la Société a constaté une tendance à la baisse du nombre de ménages aidés par l'entremise du programme Allocation-logement. En 2011-2012, les critères d'admissibilité à ce programme ont été revus et l'âge d'admissibilité a été abaissé à 54 ans le 1er octobre 2011. Au 31 mars 2012, on constate un accroissement de plus de 1 000 ménages par rapport à la même date l'année dernière. Au cours des prochaines années, l'âge d'admissibilité sera abaissé graduellement pour se fixer à 50 ans en 2015, ce qui devrait permettre le soutien d'un plus grand nombre de ménages à faible revenu.

NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS FINANCIÈREMENT*



* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mars 2012 à l'exception de celle des données relatives aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec qui est en date du 31 mai 2012.



22 Le nombre de ménages aidés compilé pour le bilan relatif à cet objectif diffère de la somme des interventions apparaissant dans le Coup d'œil (page 1, note 4).

ORIENTATION 2

ADAPTER LE MILIEU DE VIE

La Société d'habitation du Québec agit sur la qualité de l'habitat et du milieu de vie. En effet, elle consent des investissements importants afin d'assurer la qualité des logements destinés aux personnes à revenu faible ou modeste ainsi que la revitalisation des secteurs résidentiels dégradés. Elle soutient en outre des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins.

Au-delà du bâtiment, le milieu de vie doit favoriser une meilleure intégration sociale et communautaire des ménages. À cet égard, la Société soutient l'initiative communautaire et favorise la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux et locaux.

Principes de protection du patrimoine culturel, de santé et de qualité de vie

La Société accorde une grande importance à la dimension humaine de l'habitat, à la qualité du milieu de vie, à la participation et à l'engagement social.

OBJECTIF 2.1

ADAPTER LES LOGEMENTS AUX BESOINS PHYSIQUES

Par l'entremise des programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes, la Société s'est engagée, en 2011-2012, à soutenir financièrement l'adaptation de 2 402 logements afin de répondre aux besoins de personnes handicapées ou d'aînés autonomes. Ce résultat porte à 25 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à adapter 9 700 logements au cours de la période de 2011 à 2016.

La Société confie la gestion des programmes d'adaptation résidentielle aux villes et aux municipalités régionales de comté.

NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS EN 2011-2012 PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible pour 2016 : 9 700

PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE

Le Programme d'adaptation de domicile (PAD) accorde une aide financière aux propriétaires de domiciles où réside une personne handicapée pour l'exécution de travaux d'adaptation. Ces travaux visent à corriger ou à réduire les barrières architecturales auxquelles la personne handicapée se heurte, afin de favoriser son maintien à domicile.

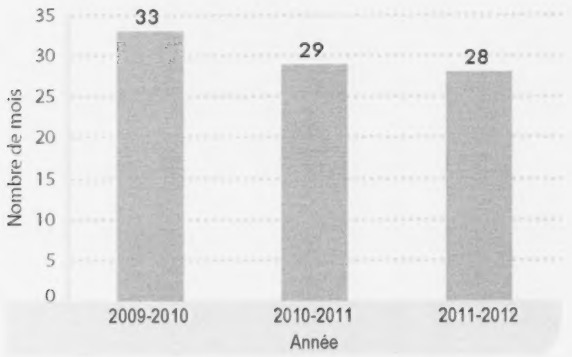
En 2011-2012, la Société a pris des engagements qui totalisent 19,9 millions de dollars en vue de soutenir financièrement l'adaptation de 1 293 logements, ce qui représente une subvention moyenne de plus de 15 400 $ par logement. Par rapport à l'année 2010-2011, le nombre de logements adaptés a augmenté de 11 % et les engagements de la Société dans ce programme de 11 % également.

Par ailleurs, en 2011-2012, la Société a versé 1,8 million de dollars pour répondre à 3 532 demandes de réparation d'équipements spécialisés. Elle s'est aussi engagée à verser une aide financière totale de 1,7 million de dollars pour le remplacement de 67 équipements spécialisés constitués principalement de plateformes élévatrices pour les personnes en fauteuil roulant.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2011-2012, le délai de traitement moyen des dossiers du Programme d'adaptation de domicile a été de 28 mois. Ce délai correspond au nombre de mois écoulés entre l'inscription de la personne handicapée à la Société et le versement de l'aide financière au propriétaire du domicile où elle habite.

DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN D'UN DOSSIER PAD



Au cours des trois dernières années, le délai de traitement moyen a été réduit de cinq mois. Les diverses mesures mises en place par la Société depuis 2007 contribuent à cette amélioration.

En 2012-2013, la Société poursuivra ses travaux avec ses partenaires pour réduire le délai de traitement des demandes d'adaptation de domicile.

LOGEMENTS ADAPTÉS POUR AÎNÉS AUTONOMES

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.

En 2011-2012, la Société a pris des engagements qui totalisent 2,8 millions de dollars afin de soutenir la réalisation d'adaptations mineures à 1 109 logements, ce qui représente une subvention moyenne de plus de 2 500 $ par logement. Par rapport à 2010-2011, ces résultats constituent une hausse de 20 % du nombre de logements adaptés ainsi qu'une hausse de 25 % des sommes engagées par la Société dans ce programme.

NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

	RÉSULTATS*		
PROGRAMMES	**2011-2012**	2010-2011	2009-2010
Adaptation de domicile	1 293	1 160	1 127
Logements adaptés pour aînés autonomes	1 109	922	859
Total :	**2 402**	**2 082**	**1 986**

* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mars 2012, ce qui explique les variations par rapport aux résultats présentés dans les rapports annuels antérieurs.

« En empêchant ou en retardant le placement d'une personne en centre d'hébergement et de soins de longue durée, les programmes d'adaptation de domicile de la SHQ permettent des économies annuelles estimées à 25 M$ pour les finances publiques. »

Conclusion de l'Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec, 2011.

OBJECTIF 2.2

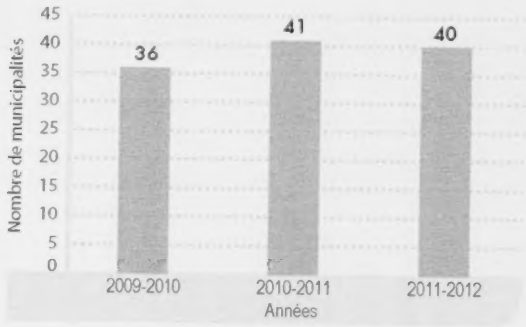
CONTRIBUER À REVITALISER LES MILIEUX DE VIE

En 2011-2012, 40 municipalités se sont engagées à subventionner un total de 3 315 projets de rénovation touchant 8 090 logements, par l'entremise du programme Rénovation Québec.

Au cours de la dernière année, la Société a atteint la cible qui consiste à maintenir à au moins 35 le nombre de municipalités participant au programme Rénovation Québec.

En 2012-2013, la Société continuera d'appuyer financièrement les municipalités qui souhaiteront revitaliser les secteurs résidentiels dégradés de leur territoire au moyen d'interventions en matière d'habitation.

NOMBRE DE MUNICIPALITÉS PARTICIPANT AU PROGRAMME RÉNOVATION QUÉBEC



OBJECTIF 2.3

AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les travaux visant à dresser un portrait des pratiques d'accompagnement social, d'ici 2016, seront amorcés en 2012-2013. L'amélioration de l'offre de service d'accompagnement social de la clientèle vulnérable passe par le recensement des meilleures pratiques contribuant à améliorer la santé, la qualité de vie et l'autonomie des locataires. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de la Société de mettre en valeur ces pratiques afin de soutenir l'ensemble des intervenants du milieu.

En 2011-2012, la Société a exploré différentes possibilités avec ses principaux partenaires gouvernementaux que sont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour conclure de nouvelles ententes intersectorielles.

Ainsi, des travaux avec le MELS sont amorcés pour que soit menée une recherche-action auprès des personnes peu scolarisées qui vivent dans des HLM afin de susciter leur participation à une démarche de formation. La Société s'est également engagée, avec le MSSS, à mettre en place un comité mixte afin d'assurer un meilleur arrimage entre leurs réseaux respectifs au bénéfice de leur clientèle commune. Par ailleurs, des travaux sont amorcés avec le MESS pour favoriser, entre autres, diverses initiatives en matière d'employabilité.

Forte de l'expérience qui faisait suite à une entente avec le MSSS et qui a permis à la fois de produire, en 2007, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et d'harmoniser les interventions du réseau sociosanitaire et de l'habitation auprès des locataires de HLM, la Société poursuit ses démarches afin de conclure, d'ici 2016, deux nouvelles ententes intersectorielles.

ORIENTATION 3

RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS

Par ses interventions, qui se traduisent par des actions concertées et déléguées, la Société rejoint tous les citoyens, dans leur milieu. Elle favorise la complémentarité de ses actions et de celles de l'ensemble de ses partenaires gouvernementaux, communautaires et locaux, afin de mieux servir sa clientèle à l'intérieur même de sa communauté.

Principes de subsidiarité, de partenariat et de coopération

La Société croit en la participation et en l'engagement des citoyens en matière d'habitation. Aussi, une répartition adéquate des lieux où sont prises les décisions doit être recherchée de façon à ce qu'ils soient plus proches des citoyens et des communautés concernées.

OBJECTIF 3.1 RAPPROCHER LES SERVICES DES CITOYENS

La mise en exploitation du réseau des centres de services (CS) et la gestion déléguée des programmes de la Société permettent au milieu de prendre une plus grande part de responsabilité dans le logement social et d'assurer une prestation de services adaptée à ses propres particularités. Ce mode de gestion contribue à l'atteinte de l'objectif qui consiste à rapprocher les services des citoyens.

LES CENTRES DE SERVICES

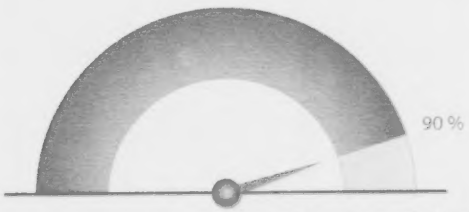
En 2011-2012, 90 % des travaux de consolidation des fonctions qui concernent les services de base et qui ont été déléguées aux centres de services ont été réalisés.

La Société a confié aux 34 centres de services la responsabilité d'établir le bilan de santé des immeubles (BSI) des quelque 830 organismes qu'ils servent et de soutenir ces organismes pour la production du plan pluriannuel d'intervention (PPI) ainsi que pour la réalisation et le suivi des travaux majeurs.

Les CS ont amorcé le deuxième cycle du bilan de santé des immeubles (2011-2015) en soutenant encore davantage les organismes en ce qui a trait à la planification et à la coordination des travaux majeurs à réaliser dans le parc de HLM.

En 2010, les CS ont élaboré les PPI de 73 % des organismes qu'ils soutiennent et ont coordonné, sur leurs territoires respectifs, la réalisation de travaux majeurs correspondant à 78 % du budget alloué à cet effet.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX DE DÉLÉGATION DES FONCTIONS



Cible pour 2013 : 100 %

Les résultats du sondage mené en mai 2011 auprès des directeurs d'offices d'habitation qui reçoivent les services d'un CS révèlent d'ailleurs un très haut taux de satisfaction à l'égard du CS auquel ils sont rattachés. Plus de 90 % des directeurs sondés par la Société se sont dits « très » ou « assez » satisfaits des services rendus par leur centre de services, notamment en ce qui concerne le soutien reçu pour la réalisation des travaux majeurs et le suivi des projets.

La Société a profité de plusieurs publications et activités de réseautage pour promouvoir les CS. Dans une optique de consolidation des services offerts, elle s'est aussi donné un protocole d'intervention qui prévoit, de la part de ses conseillers-inspecteurs, le soutien et l'encadrement des CS ainsi que le contrôle de la qualité des interventions de ces derniers.

Depuis leur implantation, en 2008-2009, les centres de services sont devenus des acteurs incontournables qui

contribuent au renforcement des compétences dans le réseau du logement social de même qu'au développement d'une expertise régionale. Forts du rôle structurant qu'ils jouent dans le réseau et pour donner suite aux demandes de leurs membres, plusieurs CS offrent déjà d'autres services que ceux qui ont été déterminés au départ par la Société. Afin d'encourager ces initiatives tout en veillant au respect de certains principes, la Société a conçu et diffusé un cadre de référence sur l'élargissement du panier de services.

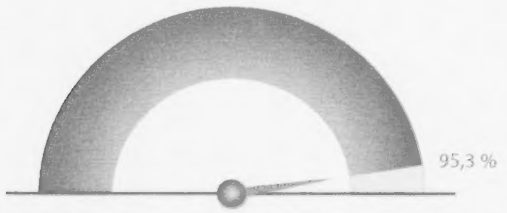
La Société a poursuivi ses travaux avec ses partenaires qui siègent aux comités de déploiement des CS. En 2012-2013, à partir des travaux de l'un de ces comités, la Société mettra en place des projets pilotes afin d'explorer les diverses possibilités que présenterait un élargissement du panier de services des CS. Ces projets pilotes viseront à la fois à assurer la pérennité des centres de services, à soutenir les organismes clients et à optimiser la prestation des services, tant sur le plan de l'efficience que sur celui de la qualité.

LA GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Au 31 mars 2012, 203 municipalités avaient signé les ententes relatives à la gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat, ce qui représente 95,3 % des 213 partenaires qui appliquent un ou plusieurs de ces programmes.

La Société offre à ses partenaires municipaux la possibilité d'appliquer les programmes d'amélioration de l'habitat sur leur territoire de façon plus autonome, en prenant totalement en charge les dossiers des demandeurs jusqu'au versement de l'aide financière qui leur est accordée. Ce mode de gestion déléguée a l'avantage de rapprocher la prise de décision des citoyens et d'accélérer le traitement des demandes en diminuant le nombre d'intervenants et d'interventions.

PROPORTION DES PARTENAIRES MUNICIPAUX QUI ONT ADHÉRÉ AU MODE DE GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT



Données au 31 mars 2012

Cible pour 2016 : 95 %

Au cours des trois dernières années, la proportion des municipalités qui ont adhéré au mode de gestion déléguée s'est maintenue. En 2012-2013, la Société compte remplacer la cible pour 2016 relative à cet objectif de son plan stratégique par une cible annuelle selon laquelle la proportion des partenaires municipaux qui ont adhéré au mode de gestion déléguée devra être d'au moins 95 %.

RENFORCER LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ ET DE SES PARTENAIRES

OBJECTIF 3.2

En 2011-2012, les travaux d'analyse des mécanismes de concertation ont débuté par l'inventaire des différents comités de concertation auxquels siège la Société. Celle-ci a recensé plus de quatre-vingts comités ayant des vocations variées. Il s'agit de lieux de concertation et de collaboration de natures stratégique, tactique et opérationnelle qui, au fil des ans, ont démontré leur utilité.

Une meilleure connaissance des pratiques existantes, de leur efficacité, de leur pertinence et de leur valeur ajoutée en fonction des objectifs poursuivis s'avère toutefois essentielle à un renforcement des mécanismes de concertation.

L'analyse de ces mécanismes sera terminée en 2012-2013. La Société élaborera alors une nouvelle méthode pour intervenir auprès de l'ensemble de ses partenaires et pour renforcer la complémentarité des activités de chacun dans une perspective d'efficacité et d'efficience.

OBJECTIF 3.3 INTENSIFIER LA COLLABORATION INTERMINISTÉRIELLE

En 2011-2012, la Société a atteint à 40 % son objectif pour 2016 en contribuant à deux nouveaux plans d'action gouvernementaux : le Plan Nord et la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016.

L'habitation est au cœur de la solution aux divers problèmes auxquels se heurte la société québécoise et la Société d'habitation du Québec est bien positionnée pour jouer un rôle structurant dans les différentes stratégies gouvernementales privilégiées. En 2011-2012, elle a intensifié sa collaboration avec d'autres ministères et a participé à la réalisation de quinze plans d'action gouvernementaux[23].

NOMBRE DE NOUVELLES CONTRIBUTIONS AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX SELON LESQUELS L'HABITATION PEUT APPORTER UNE VALEUR AJOUTÉE

Cible pour 2016 : 5

En 2012-2013, les engagements de la Société seront confirmés, relativement à la nouvelle politique gouvernementale sur le vieillissement *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*, tout comme le sera sa collaboration à la réalisation du plan d'action 2012-2017 qui y est associé.

23 Prendre connaissance de la contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales, en page 44.

ORIENTATION 4

DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION

L'innovation, le développement du savoir et l'amélioration en continu sont à la base d'une organisation novatrice, agile et performante. La Société mobilise toutes ses ressources afin de mettre en valeur son expertise et d'accroître son efficacité et sa performance pour ainsi atteindre l'ensemble des objectifs de son plan stratégique.

Principes d'accès au savoir, d'efficacité économique, de production et de consommation responsables

La Société met en pratique des mesures qui lui permettent de développer et de promouvoir les connaissances en matière d'habitation, de favoriser l'innovation et d'adopter des comportements écoresponsables.

OBJECTIF 4.1

APPROFONDIR LES CONNAISSANCES SOCIOÉCONOMIQUES ET TECHNIQUES EN MATIÈRE D'HABITATION

En 2011-2012, la Société a produit un plan d'action triennal de recherche et d'évaluation de programmes. Plusieurs activités planifiées ont été amorcées ; ainsi, 28 % des études inscrites dans le plan sont en cours et devraient être terminées d'ici la fin de l'année 2012.

En 2011-2012, la Société a mené cinq études majeures.

Afin de bien connaître les tendances et les perspectives en habitation, la Société a produit :

- *L'évolution démographique et le logement au Québec : rétrospective 1991-2006 et perspectives 2006-2056*[24]. Cette étude a été produite dans le but de mieux connaître les tendances et les perspectives en ce qui concerne la formation des ménages et les besoins en logement.
- *Les femmes et le logement : un pas de plus vers l'égalité*[25]. Cette recherche décrit et analyse la situation des femmes soutiens de ménage, au Québec, en matière de logement. Elle la compare à celle des hommes et analyse l'évolution des conditions de vie de ces femmes qui peuvent influer sur les manières de se loger. Elle vise aussi à situer le Québec par rapport aux autres provinces canadiennes ou à d'autres pays industrialisés, à cet égard.

ÉTUDES, RECHERCHES ET ÉVALUATIONS EN COURS ET RÉALISÉES SELON LE PLAN TRIENNAL DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION

Cible : Avoir réalisé 100 % du plan triennal

Également, deux études permettent de mieux situer les retombées des activités de la Société :

- *Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec*[26]. Cette étude présente une analyse des répercussions économiques, sociales et territoriales des activités de la Société. Une analyse prospective de l'offre et de la demande de logements est également présentée, de même qu'une réflexion sur les pistes d'intervention. Cette étude a été bien reçue tant au Québec qu'à l'échelle internationale.

24. LACROIX, Claudine et Dominique André (Institut de la statistique du Québec). ***L'évolution démographique et le logement au Québec : rétrospective 1991-2006 et perspectives 2006-2056***, Société d'habitation du Québec, 2012, 146 p.
25. SENÉCAL, Paul. ***Les femmes et le logement : un pas de plus vers l'égalité***, Société d'habitation du Québec, 2012, 222 p.
26. AECOM. ***Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec***, Société d'habitation du Québec, septembre 2011, 190 p.

- *La recherche en habitation, une activité valorisée*[27]. Depuis la création de la Société, en 1967, la recherche a toujours figuré parmi les activités de l'organisation. Cette étude met en perspective les travaux de recherche que la Société a menés, gérés et soutenus depuis sa création. Elle formule également une appréciation globale des retombées de ces travaux.

En outre, afin d'assurer la pertinence et la qualité des services rendus par l'entremise de ses programmes, la Société a évalué le programme HLM et rendu public le *Rapport d'évaluation du programme de logement sans but lucratif public (HLM public) – volet régulier*[28].

Enfin, en juin 2011, la Société a produit le dépliant *L'habitation en bref 2011*, qui est un condensé de statistiques sur le marché de l'habitation, le parc de logements et les ménages, et le logement social au Québec, de même que sur les interventions de la Société.

TRANSMISSION ET PARTAGE DES CONNAISSANCES

En 2011-2012, la Société a organisé les Entretiens sur l'habitat. Ces deux colloques d'une journée ont permis à des professionnels, des chercheurs et des personnes intéressées par l'habitation de participer à un réseau d'échange et de transmission du savoir. La mixité ethnoculturelle et le logement ainsi que l'acceptabilité de la densification résidentielle ont été les questions abordées lors de ces journées. La Société a également publié un bulletin *Habitation Québec* spécial sur ce dernier thème.

La Société a également organisé le Colloque des gestionnaires techniques du logement social et communautaire au cours duquel le personnel technique des offices d'habitation, des centres de services, des groupes de ressources techniques, des coopératives et des organismes sans but lucratif en habitation a pu acquérir de nouvelles connaissances et échanger sur les quatre thèmes suivants : les mesures et les nouvelles technologies en développement durable, la gestion de projets, la santé et la sécurité, et les milieux de vie adaptés aux besoins de la clientèle. Avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Société a aussi coprésidé les quatre rencontres annuelles du Regroupement technologique en habitation du Québec qui réunit une soixantaine de représentants d'organismes publics et privés du domaine de l'habitation. Ces rencontres ont permis d'échanger sur différents thèmes relatifs au développement durable et aux bonnes pratiques de construction.

En 2012-2013, la Société poursuivra la mise en œuvre de son plan d'action triennal de recherche et d'évaluation de programmes ainsi que ses activités de partage afin d'approfondir ses connaissances socioéconomiques et techniques en habitation.

OBJECTIF 4.2 METTRE EN VALEUR L'EXPERTISE ET LES MEILLEURES PRATIQUES

En 2011-2012, la Société a adopté la Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation et a atteint l'objectif qu'elle s'était fixé. Grâce à cette stratégie, la Société entend accroître sa notoriété en matière d'habitation et devenir la référence dans ce domaine.

La stratégie comprend diverses propositions de nature à permettre la communication et la diffusion plus large des connaissances et des nouveautés en habitation, tout en intégrant les principes de développement durable.

En 2012-2013, la Société adoptera un plan d'action 2012-2016 sur la mise en valeur de son expertise et elle en amorcera la mise en œuvre.

27. TRUDEL, Jacques, ***La recherche en habitation, une activité valorisée***, Société d'habitation du Québec, 2011, 74 p.
28. AUBIN, Jacinthe, ***Rapport d'évaluation du programme de logement sans but lucratif public (HLM public) – volet régulier***, Société d'habitation du Québec, 2011, 122 p.

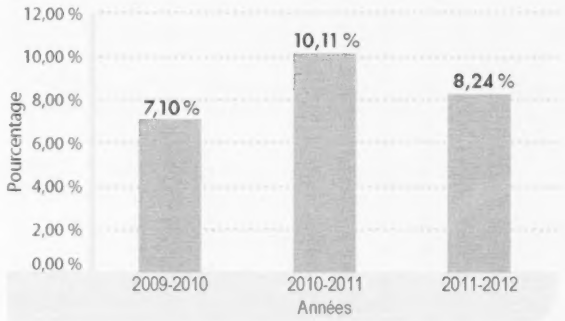
DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE — OBJECTIF 4.3

En 2011-2012, grâce à un taux de roulement du personnel régulier de 8,24 %, la Société a atteint l'objectif qu'elle s'est fixé pour 2016, soit un taux inférieur à 10 %[29]. Au cours de la dernière année, la Société a enregistré 30 départs au sein de son effectif régulier.

La Société a fait de la mobilisation de son personnel un objectif stratégique et considère que cette mobilisation est au cœur de l'engagement des personnes à offrir un travail et un service de qualité. Elle croit aussi qu'une personne mobilisée a la capacité de s'adapter à des exigences et à des conditions particulières lorsque la situation le nécessite.

Si un faible taux de roulement du personnel régulier constitue un indice révélateur de la mobilisation, plusieurs facteurs contribuent à la rétention du personnel et doivent être soutenus par des actions favorisant l'engagement des employés au sein de l'organisation. En 2011-2012, diverses interventions ont été faites et sont précisées dans la partie qui concernent les ressources humaines, dans la section 3 de ce rapport.

TAUX DE ROULEMENT (EN %) DU PERSONNEL RÉGULIER (MUTATIONS OU DÉMISSIONS)



En 2012-2013, la Société entend maintenir un taux de roulement inférieur à 10 % et poursuivre ses interventions afin de favoriser la mobilisation de l'ensemble de son personnel.

OPTIMISER LES PROCESSUS — OBJECTIF 4.4

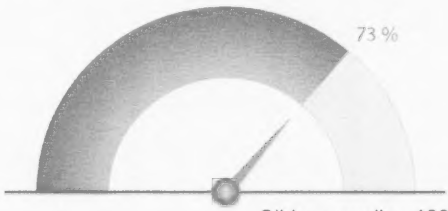
La Société d'habitation du Québec est résolument engagée sur la voie de l'amélioration continue en intervenant simultanément sur quatre axes : les processus d'affaires, les processus de services à la clientèle, les processus de vérification axés sur les risques et les technologies de l'information. Dans un contexte de gestion axée sur les résultats, l'optimisation des processus vise l'efficience afin de soutenir l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation par rapport à sa clientèle et à ses partenaires.

LES PROCESSUS D'AFFAIRES

En 2011-2012, 73 % de la démarche de transformation organisationnelle a été accomplie en concordance avec le modèle d'affaires de la Société.

Au début de l'année, le plan de transformation organisationnelle comprenait 32 pistes d'amélioration déterminées par les directions de la Société. Ces pistes permettaient d'améliorer la prestation de leurs services et d'entraîner des bénéfices pour le personnel. Elles concernaient notamment la révision ou l'optimisation de certaines façons de faire, la cartographie et la documentation de processus, le développement d'outils ainsi que la clarification des rôles et des responsabilités. Des 32 pistes de départ, 2 ont été retirées de la programmation, mais 5 y ont été ajoutées en cours d'année, ce qui porte à 35 le nombre de pistes de transformation organisationnelle à considérer dans le bilan.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA DÉMARCHE DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE EN CONCORDANCE AVEC LE MODÈLE D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ – 2011-2012



29. Pour mesurer le taux de roulement, la Société a retenu uniquement les départs volontaires, soit les mutations et les démissions. Le taux de départs volontaires énoncé à la page 53 considère en plus les départs à la retraite.

En 2012-2013, la Société poursuivra la réalisation des pistes d'amélioration retenues dans le plan.

LES PROCESSUS DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

En 2011-2012, la Société a mené un sondage auprès de la clientèle du Centre des relations avec la clientèle (CRC), d'usagers qui ont communiqué avec la Société pour obtenir des services de réparation d'équipement spécialisé, de même qu'auprès de ses mandataires. La Société a pris connaissance des résultats et, en 2012-2013, elle en poursuivra l'analyse pour déterminer les améliorations à apporter en fonction des besoins de la clientèle.

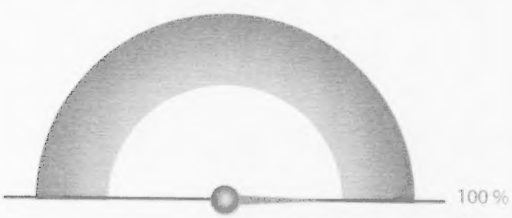
En janvier 2012, la Société a amorcé l'optimisation de son processus de traitement des plaintes basé sur l'implantation d'un nouveau système de gestion informatisé. Les travaux s'échelonneront jusqu'en 2013 et permettront d'assurer un suivi des plaintes rigoureux conformément à la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes de la Société et aux engagements inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens.

Au cours de la dernière année, la Société a également conçu un projet de consolidation du CRC. Ce projet prévoit le transfert de l'information générale ainsi que la migration graduelle des services de première ligne offerts par les directions vers le CRC. En 2012-2013, la Société mettra ce projet en œuvre en commençant par analyser et réviser les processus d'échange d'information. Ces travaux d'amélioration et d'optimisation des services au bénéfice de la clientèle se dérouleront jusqu'en 2016.

LES PROCESSUS DE VÉRIFICATION AXÉS SUR LES RISQUES

En 2011-2012, l'ensemble des cibles annuelles a été atteint en matière de vérification. La détermination des mandats inscrits dans le Plan de vérification axé sur les risques s'appuie sur les travaux de gestion intégrée des risques de la Société.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE VÉRIFICATION AXÉ SUR LES RISQUES – 2011-2012



Cible annuelle : 100 %

À la suite de l'adoption du Plan stratégique 2011-2016 et de l'intégration des activités de Immobilière SHQ, le 1er octobre 2011, la Société a amorcé les travaux d'actualisation des risques liés à la conduite de ses affaires.

En 2012-2013, les cibles porteront sur l'actualisation de la gestion intégrée des risques à la Société d'habitation du Québec et sur la mise en œuvre de son plan d'action.

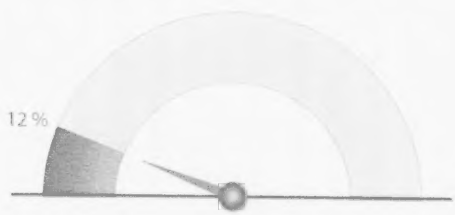
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2011-2012, la Société a adopté le Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016 et en a démarré la mise en œuvre, atteignant ainsi les cibles qu'elle s'était fixées. Par ce plan quinquennal, la Société entend optimiser ses technologies de l'information pour assurer l'efficacité de ses lignes d'affaires et soutenir sa clientèle et ses partenaires.

Les dépenses relatives au PSTI qui ont été faites en 2011-2012 représentent 93 % du budget annuel prévu et 12 % du budget total planifié pour la période 2011-2016.

En 2012-2013, la Société poursuivra la mise en œuvre du PSTI.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 2011-2016



Cible pour 2016 : 100 %

ACCROÎTRE L'EFFET DE LEVIER DES INVESTISSEMENTS GOUVERNEMENTAUX

OBJECTIF 4.5

En 2011-2012, la Société a évalué un nouveau produit financier applicable au secteur du logement communautaire. Elle a également publié une étude sur les répercussions de ses activités afin de connaître, de façon globale, l'incidence et l'effet d'entraînement de ses programmes. Les résultats de l'étude menée par la firme AECOM indiquent que l'habitation joue un rôle économique prépondérant en tant que secteur d'activité créateur d'emplois qui implique d'importants investissements à la grandeur du Québec. Ainsi, on estime qu'un dollar versé en subvention par la Société a contribué à injecter 2,3 dollars dans le secteur de la construction résidentielle et celui de la demande finale[30].

En 2012-2013, l'analyse globale des programmes de la Société sera terminée. En outre, avec la collaboration du Chantier de l'économie sociale, la Société mettra en œuvre un projet pilote faisant appel à une formule de financement privé innovatrice sous forme de capital patient. Ce projet permettra la construction de 200 logements par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

Conclusion de l'*Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec*, 2011.

30. AECOM, ***Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec***, septembre 2011, page 18. L'étude précise que « pour les subventions dans les programmes à destination du secteur de la construction résidentielle, chaque dollar versé par la SHQ contribue à générer 2,22 dollars d'activité dans ce secteur. Pour le secteur de la demande finale, pour chaque dollar versé par la SHQ, c'est 2,45 dollars qui sont dépensés en divers biens et services dans l'économie québécoise. »

LES SERVICES AUX CITOYENS

Les services de la Société s'adressent à l'ensemble des citoyens du Québec et aux organismes et entreprises concernés par l'habitation. Les programmes qu'elle gère touchent particulièrement une clientèle de ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. La Société offre ses services par l'intermédiaire d'un réseau de mandataires et de partenaires qui couvre l'ensemble du territoire québécois.

Les études sur le marché de l'habitation et les profils socio-démographiques assurent une connaissance de l'évolution des besoins et des attentes de sa clientèle cible[31], ce qui permet à la Société d'ajuster ses programmes ou d'en mettre en place de nouveaux. L'évaluation des programmes ainsi que les sondages menés auprès des personnes ayant communiqué directement avec la Société constituent les principales sources d'information permettant de connaître, de mesurer et de comparer dans le temps la satisfaction de la clientèle ayant bénéficié d'un service de la Société.

En 2011-2012, deux évaluations de programme ont été produites ou éditées et concernent les programmes Supplément au loyer[32] et HLM public[33].

DEGRÉ DE SATISFACTION DES LOCATAIRES QUANT À LEUR LOGEMENT

Programmes			Moyenne du degré de satisfaction (en %)
Programme Supplément au loyer (sondage 2011, travaux d'analyse en cours)	Volet coops-OBNL	(n^{bre} : 393)	89
	AccèsLogis Québec	(n^{bre} : 267)	
	Volet locatif privé	(n^{bre} : 327)	
Habitations à loyer modique – Volet public (sondage 2009 édité en 2011)		(n^{bre} : 2 166)	88

n^{bre} : nombre de répondants.

En 2011, la Société a également mesuré le degré de satisfaction de la clientèle ayant communiqué avec le Centre des relations avec la clientèle et le Service de réparation d'équipements spécialisés pour les personnes handicapées[34].

DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AYANT COMMUNIQUÉ AVEC LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC[35]

Services	Clientèles		Indice*	Répondants totalement ou plutôt satisfaits (en %)
Centre des relations avec la clientèle	Citoyens et usagers	(n^{bre} : 178)	4.18/5	80.5
	Partenaires et mandataires	(n^{bre} : 172)	3.83/5	75.0
Service de réparation d'équipements spécialisés pour les personnes handicapées	Citoyens et usagers	(n^{bre} : 170)	4.57/5	93.2

n^{bre} : nombre de répondants.
* L'indice est la moyenne obtenue à partir de la valeur qu'attribue le répondant à sa satisfaction (5 : totalement satisfait, 4 : plutôt satisfait, 3 : neutre, 2 : plutôt insatisfait, 1 : totalement insatisfait).

31. Les études et analyses portant sur le marché de l'habitation et les profils de clientèle sont disponibles sur le site Web de la Société : www.habitation.gouv.qc.ca.
32. Sondage mené auprès des usagers du programme Supplément au loyer (PSL), SOM Recherches & Sondages, 2011.
33. AUBIN, Jacinthe. *Rapport d'évaluation du programme de logement sans but lucratif public (HLM public) – volet régulier*. Société d'habitation du Québec, 2011, 122 p.
34. INFRAS INTERNATIONAL. *Étude de la satisfaction de la clientèle et des partenaires de la Société d'habitation du Québec*. Rapport final, décembre 2011. Le sondage a été mené auprès de 786 répondants. Il a été fait par voie téléphonique auprès de 350 clients, citoyens et usagers et la marge d'erreur du sondage mené auprès de la clientèle est de 4,64 %. Pour le segment « citoyens », elle s'élève à 6,67 % alors qu'elle se situe à 6,47 % pour le segment « usagers ». En ce qui concerne les partenaires, 436 ont participé à un sondage électronique dont la marge d'erreur globale est de 4,05 %.
35. Données traitées par la Société d'habitation du Québec.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

RESPECT ET COURTOISIE

En toutes circonstances, notre personnel s'engage à faire preuve de respect et de courtoisie à votre égard. Ainsi, nous prenons l'engagement :

- de vous répondre promptement et avec amabilité ;
- de vous écouter attentivement ;
- d'utiliser un langage clair ;
- de porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité ;
- de vous diriger, lorsque cela est nécessaire, vers la personne ou l'organisme qui est en mesure de répondre à votre demande.

ACCESSIBILITÉ ET EFFICACITÉ

Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.

De plus, lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci doit répondre à votre appel dans un délai maximal de trois sonneries et mentionner son nom. Si la personne que vous désirez joindre n'est pas disponible, nous nous engageons à :

- vous donner la possibilité de laisser un message ;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable ;
- vous aviser de l'absence de cette personne pour plus d'une journée, si tel est le cas ;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel durant les heures d'ouverture.

Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, nous nous engageons à :

- vous rendre les lieux accessibles si vous êtes une personne handicapée ou à vous offrir un service adéquat pour permettre cet accès ;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ;
- maintenir notre centre de documentation accessible.

Vous trouverez sur notre site Web de nombreux renseignements sur nos programmes d'aide à l'habitation. Nous avons le souci constant de mettre à jour l'information sur nos programmes, nos services et nos publications.

Lorsque vous communiquez avec nous par télécopieur, par courriel ou par la poste, nous nous engageons à vous transmettre l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

COMPÉTENCE, DILIGENCE ET DEVOIR D'AGIR ÉQUITABLEMENT

Nous traitons vos demandes avec diligence et dans le respect du devoir d'agir équitablement. À cette fin, nous mettons à votre disposition un personnel compétent et attentif à vos préoccupations, et nous nous assurons d'avoir cerné vos attentes et vos besoins. De plus, nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions.

CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS AUX DOCUMENTS

Nous nous faisons un devoir d'assurer la confidentialité de vos démarches, de protéger les renseignements qui vous concernent et de vous donner accès aux documents dans le respect des lois en vigueur au Québec.

CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Nous offrons un service d'information générale à nos bureaux, par téléphone, par télécopieur, par courriel et par la poste.

Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle par téléphone, nous nous engageons à :

- vous répondre dans un délai maximal de deux minutes ;
- vous fournir une information fiable en réponse à toute demande de renseignements sur nos programmes et services. Nous avons à cœur de vous donner des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, pour vous inscrire à un programme ou pour recevoir un service ;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous communiquez avec notre service de renseignements par télécopieur, par courriel ou par la poste, soyez assurés que nous vous transmettrons l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Pour assurer la qualité de nos services, nous fournissons à nos partenaires de l'information à jour sur nos programmes, nos services, nos politiques et nos directives, en plus de les sensibiliser à nos engagements envers notre clientèle.

LES PLAINTES

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et définitive à l'intérieur de ce délai, nous vous en informerons en indiquant la date à laquelle nous vous répondrons.

Si, au terme de votre démarche avec le responsable des plaintes, vous croyez ne pas avoir été traité équitablement, ou si la décision rendue vous semble injuste, vous pouvez exercer un recours en vous adressant au Protecteur du citoyen.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec, adoptée le 3 décembre 2009, définit les normes de qualité en matière de prestation de services aux citoyens. Pour s'assurer du respect des engagements qui y sont inscrits, la Société a mis en place plusieurs mécanismes, dont la mesure de la satisfaction de la clientèle, des contrôles de la qualité ainsi que des activités de sensibilisation et de formation qui s'adressent à son personnel et à ses partenaires.

LES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

En 2011, lors d'un sondage sur la qualité des services offerts[36], la Société a mesuré, notamment, le niveau de satisfaction de la clientèle ayant communiqué avec le Centre des relations avec la clientèle et le service de réparation d'équipements spécialisés du Programme d'adaptation de domicile. Le sondage a permis d'évaluer plusieurs aspects du service reçu et de connaître le niveau de satisfaction de la clientèle par rapport aux engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES[37]

Aspects du service en rapport avec les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens	Centre des relations avec la clientèle				Service de réparation d'équipements spécialisés	
	Citoyens et usagers (n^{bre} : 178)		Partenaires et mandataires (n^{bre} : 172)		Citoyens et usagers (n^{bre} : 170)	
	Indice*	Tout à fait et plutôt en accord (en %)	Indice*	Totalement et plutôt en accord (en %)	Indice*	Tout à fait et plutôt en accord (en %)
M'a fourni un service personnalisé	4,23/5	78,5	4,18/5	82,0	4,58/5	89,4
S'est montré à l'écoute des besoins	4,48/5	90,0	4,39/5	92,4	4,69/5	93,2
A fait preuve de respect et de courtoisie	4,65/5	91,9	4,54/5	95,9	4,76/5	95,7
M'a fourni des renseignements généraux clairs	4,38/5	83,7	4,09/5	83,1	4,72/5	94,4
M'a fourni de l'information répondant aux besoins ou m'a orienté au bon endroit	4,24/5	82,3	4,09/5	80,8	4,67/5	93,1
M'a fourni de l'information utile	4,33/5	82,5	4,04/5	80,8	–	–
A traité de manière confidentielle mes renseignements	4,57/5	89,5	4,34/5	86,6	4,81/5	96,8
A traité ma demande de façon juste et équitable	4,40/5	84,4	4,33/5	89,5	4,66/5	92,1
M'a répondu dans un délai convenable	4,41/5	87,3	4,13/5	86,0	4,57/5	90,2

* L'indice est la moyenne obtenue à partir de la valeur qu'attribue le répondant à son accord avec chaque énoncé (5 : totalement ou tout à fait en accord, 4 : plutôt en accord, 3 : neutre, 2 : plutôt en désaccord, 1 : totalement ou tout à fait en désaccord).

36. INFRAS INTERNATIONAL. *Étude de la satisfaction de la clientèle et des partenaires de la Société d'habitation du Québec*. Rapport final, décembre 2011. Le sondage a été mené auprès de 786 répondants. Il a été fait par voie téléphonique auprès de 350 clients, citoyens et usagers, et la marge d'erreur du sondage mené auprès de la clientèle est de 4,64 %. Pour le segment « citoyens », elle s'élève à 6,67 % alors qu'elle se situe à 6,47 % pour le segment « usagers ». En ce qui concerne les partenaires, 436 ont participé à un sondage électronique dont la marge d'erreur globale est de 4,05 %.
37. Données traitées par la Société d'habitation du Québec.

Bien que les résultats présentent des indices supérieurs à quatre sur cinq pour l'ensemble des aspects évalués et des taux de satisfaction élevés considérant la nature des services, la Société poursuit l'analyse des suggestions et commentaires recueillis auprès des répondants afin de soutenir les travaux d'amélioration de la qualité des services offerts. Un nouveau sondage à mener auprès de cette clientèle est prévu en 2013.

LES ENGAGEMENTS DU CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

	Résultats (en %)
Traitement des appels à l'intérieur de 20 secondes	91,2

Indicateurs	Résultats[38]
Communications traitées au total	39 239
Communications traitées par téléphone	35 890
Communications écrites traitées (courriel, télécopie, poste)	3 336
Clients qui se sont présentés en personne	13

En 2011-2012, le personnel du Centre des relations avec la clientèle a répondu à 91,2 % des appels à l'intérieur d'un délai de 20 secondes ou moins, comparativement à 92,7 % en 2010-2011. Ce résultat démontre que l'organisation respecte son engagement à répondre aux appels dans un délai maximal de deux minutes. De plus, une réponse ou un accusé de réception a été transmis systématiquement dans les 24 heures ouvrables suivant la réception des 3 336 communications acheminées à la Société par télécopieur, par courriel ou par la poste.

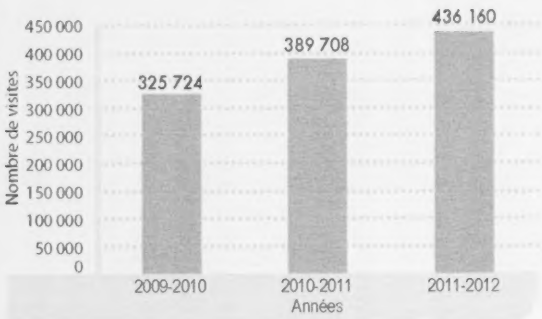
Parmi les communications traitées, 70,6 % provenaient de citoyens et 6,2 % de partenaires. Les autres demandes (23,1 %) provenaient d'usagers des programmes de la Société ou consistaient en des transferts directs à des membres de son personnel.

Depuis 2009, des outils ont été mis à la disposition du personnel du CRC afin de garantir une information fiable et uniforme. Il s'agit d'une banque de connaissances, d'un portail contenant des fiches descriptives sur les programmes et d'une banque de questions et réponses. Ces outils sont continuellement mis à jour. À l'occasion de la mise en place de mesures d'assurance qualité, le personnel du CRC a assisté, au cours de la dernière année, à 16 périodes de formation touchant différents volets de la prestation de services, notamment le respect de la confidentialité et les contacts avec une personne présentant un trouble de santé mentale.

LES SERVICES INTERNET

Par l'entremise de son site Web, la Société diffuse de l'information à l'intention des citoyens et de ses partenaires. Le nombre de visites du site Web a augmenté de 20 % durant la période de 2009-2010 à 2010-2011, puis de 12 % en 2011-2012, le site Web ayant comptabilisé 436 160 visites La Société a également procédé à la refonte de son site Web, ce qui a notamment permis d'en améliorer la convivialité, de faciliter la mise à jour de l'information qu'il présente et de répondre aux nouveaux standards gouvernementaux en matière d'accessibilité Web.

NOMBRE DE VISITES DU SITE WEB



Afin de répondre aux besoins des différents intervenants du milieu de l'habitation, le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) est accessible par le site Web de la Société et à ses bureaux. Il dispose d'une collection spécialisée en habitation constituée de 14 800 documents et de 450 abonnements à des périodiques. La nouvelle version du catalogue LOGIS donne accès à la collection et fournit 4 000 hyperliens menant à des documents électroniques et sites Web.

En 2011-2012, le SDIH a mis au point les structures nécessaires au développement de sa bibliothèque virtuelle et a intégré les notions du développement durable dans le traitement et la diffusion des documents. Notamment, le service de commande de publications en version papier auparavant disponible à partir du site Web a été supprimé pour laisser place à une diffusion exclusivement électronique. Le SDIH a ajouté 1 000 documents à sa collection, dont 350 en version électronique, et a répondu à 1 150 demandes de service. Par ailleurs, 70 000 téléchargements de documents ont été faits à partir du catalogue LOGIS et de la section Publications du site Web.

38. Les données ont été obtenues à l'aide d'un outil mis en place en 2010-2011 pour assurer un meilleur suivi des demandes de la clientèle. Elles rendent compte de tous les modes de prestation de services du CRC.

LES PLAINTES

Engagements	2011-2012 (en %)	2010-2011 (en %)
Traitement des plaintes écrites dans un délai de 20 jours ouvrables	94,6	94,5
Traitement des plaintes verbales dans un délai de 20 jours ouvrables	90,1	93,7

Indicateurs	2011-2012	2010-2011
Nombre de plaintes reçues	127	184
Nombre de plaintes fondées relevant de la Politique en matière de traitement des plaintes	12	15
Nombre de plaintes fondées relevant de la Déclaration de services aux citoyens	0	0

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 127 plaintes comparativement à 184 en 2010-2011 et de ces plaintes, moins de 10 % se sont avérées fondées après analyse. Le délai de traitement moyen a été de 10 jours dans le cas des plaintes écrites comparativement à 11 jours en 2010-2011. Ce délai moyen était de 11 jours dans le cas des plaintes verbales comparativement à 10 jours en 2010-2011.

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction concernent les programmes de logement social sans but lucratif public et privé (coopératives et organismes sans but lucratif), le programme Supplément au loyer de même que le programme Allocation-logement.

LA DIFFUSION ET L'APPROPRIATION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens fait l'objet d'une diffusion élargie au sein de la Société. En plus d'être affichée sur les lieux de travail, elle est incluse dans la pochette d'accueil des nouveaux employés. En 2011-2012, 80 nouveaux employés ont été informés des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens. De plus, l'ensemble du personnel a été sensibilisé à ces engagements grâce à huit capsules diffusées sur l'intranet au cours de la dernière année. Depuis 2008, la Société forme son personnel sur la qualité des services à la clientèle. Cette formation, obligatoire pour tout nouvel employé, a touché 57 employés en 2011-2012.

La Société dispose d'un protocole d'accueil téléphonique qui lui permet de s'assurer du respect de ses engagements par l'ensemble de son personnel, en ce qui a trait à la courtoisie, à la rapidité et à l'efficacité du service. En 2011-2012, la Société a formé son personnel de secrétariat (46 personnes) et a publié sur son intranet six capsules d'information portant sur le respect des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens grâce à l'application de ce protocole.

La Société amorcera, en 2012-2013, la révision de la formation obligatoire sur la qualité des services à la clientèle ainsi que celle du Protocole en matière d'accueil téléphonique en vue d'une meilleure adaptation à la réalité de sa clientèle et de son personnel.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société accorde une attention particulière à la qualité des services qu'elle offre et à leur amélioration continue. Conséquemment, elle a retenu dans son Plan stratégique 2011-2016 un objectif spécifique sur l'optimisation des services à la clientèle et les travaux déjà amorcés bonifieront la qualité de l'information transmise à sa clientèle et à ses partenaires. Au cours de l'année 2012-2013, la Société révisera sa déclaration de services aux citoyens.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES

La contribution de la Société d'habitation du Québec aux stratégies gouvernementales témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise, mais aussi de la portée de sa mission et de ses mandats pour l'amélioration des conditions et du milieu de vie des citoyens.

En 2011-2012, la Société a participé à 15 stratégies et plans d'action gouvernementaux, pour un total de 80 engagements, dont 76 % sont sous sa responsabilité directe.

La Société collabore avec l'ensemble des ministères et organismes et contribue à la cohésion gouvernementale pour atteindre les objectifs environnementaux et sociaux contenus dans six stratégies et plans d'action touchant la société québécoise. Par l'intermédiaire de ses programmes, la Société contribue activement à six autres stratégies et plans d'action gouvernementaux dont les objectifs convergent avec les siens. De plus, afin d'aider les ministères à remplir leurs engagements, elle participe à quatre démarches gouvernementales qui constituent un complément à sa mission et à ses mandats.

Le tableau suivant présente l'ensemble des plans d'action gouvernementaux et une appréciation globale de la réalisation des engagements en 2011-2012.

Durée	Plan d'action	Nombre d'engagements	Appréciation de la réalisation des engagements: Réalisés	En réalisation / en continu	Non réalisés	À venir
COHÉSION GOUVERNEMENTALE						
2006 - 2012	*Le Québec et les changements climatiques : un défi pour l'avenir*. Plan d'action.	1	1			
2006 - 2015	La stratégie énergétique du Québec	2	2			
2008 - 2013	Stratégie gouvernementale de développement durable (plan d'action de la Société)	9		9		
2008 - 2013	*La diversité : une valeur ajoutée*. Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec.	3		3		
2009 - 2019	Politique *À part entière* (plan d'action de la Société à l'égard des personnes handicapées)	6		6		
2011 - 2015	Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes	7	3	3	1	
CONVERGENCE						
2007 - 2014	Politique nationale de la ruralité	1		1		
2010 - 2015	Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	8		8		
2011 - 2016	Plan Nord	4				4
2011 - 2016	Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires	12		12		
2010 - 2013	Plan d'action interministériel en itinérance	11	2	8	1	
2012 - 2017	*Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec.* (En préparation)	10		8		2
COMPLÉMENTARITÉ						
2009 - 2014	Stratégie d'action jeunesse	1		1		
2010 - 2013	La réinsertion sociale des personnes contrevenantes	1		1		
2010 - 2015	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	1		1		
2009 -	Entente intersectorielle sur le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	3		3		
	Total :	**80**	**8**	**64**	**2**	**6**

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION VISANT L'ENSEMBLE DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE

Conjointement avec l'ensemble des ministères et organismes, la Société contribue à la cohésion gouvernementale par ses engagements et par son adhésion à six stratégies et plans d'action, relevant aussi des défis environnementaux et sociaux importants pour la société québécoise. Sur le plan environnemental, la Société s'investit en matière de développement durable, de stratégie énergétique et de changements climatiques. Elle affirme également son engagement par des interventions à caractère social qui profitent aux personnes handicapées et qui favorisent la diversité ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, LA STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE ET LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Société et les actions entreprises en matière de stratégie énergétique et de changements climatiques reflètent à la fois le dynamisme de la Société, sur le plan environnemental, et son importante contribution à l'application des principes qui les gouvernent. Les résultats obtenus par la Société en 2011-2012, par rapport à ses engagements, sont présentés dans le Bilan environnemental, en dernière partie du rapport annuel.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

La Société collabore avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la rédaction du bilan 2011-2012 (4e année) du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*. Ce plan d'action accompagne une politique gouvernementale visant à combattre la discrimination indirecte et systémique dans la société québécoise et à appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles. En 2011-2012, la Société a poursuivi sa participation au plan et

assume la responsabilité de trois mesures qui en découlent. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4[39].

LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ*

Le plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* comprend les engagements formels pris par l'ensemble des ministères et par les organismes publics concernés, dont la Société d'habitation du Québec. La plupart de ces engagements sont en grande partie intégrés dans le plan d'action annuel de la Société à l'égard des personnes handicapées. Les résultats obtenus par la Société en 2011-2012, relativement à cette politique, s'inscrivent dans une démarche permanente qui vise à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4[40].

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

La politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, de même que le premier plan d'action qui en découlait, ont été lancés le 17 décembre 2006. Dans le cadre du plan d'action pour 2007-2010, la Société avait rempli l'ensemble de ses engagements qui portaient sur la réalisation de projets d'habitation et d'intégration sociale et économique des femmes vivant dans des HLM. La Société continue à contribuer à l'application de la politique gouvernementale sur l'égalité dans le contexte du plan d'action gouvernemental *Pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4[41].

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX DONT LES OBJECTIFS CONVERGENT AVEC LES SIENS

La Société contribue directement, par l'entremise de ses programmes et de ses activités, à cinq plans d'action gouvernementaux qui visent l'amélioration des conditions et des milieux de vie : le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, le Plan d'action interministériel en itinérance, la Politique nationale de la ruralité, la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires et le Plan Nord. De plus, en 2011-2012, la Société a participé à l'élaboration de la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec* et à celle du plan d'action 2012-2017 qui en découle.

POLITIQUE NATIONALE DE LA RURALITÉ 2007-2014

Dans le contexte de la Politique nationale de la ruralité 2007-2014, la Société soutient la rénovation résidentielle et l'offre de logements abordables dans l'ensemble des régions du Québec grâce aux programmes RénoVillage, Rénovation Québec, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Les résultats obtenus en 2011-2012, en rapport avec ces programmes, sont présentés de façon détaillée en première partie de la présente section. La reddition de comptes relative à cette politique relève du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 s'inscrit dans une démarche de lutte contre la pauvreté et vise particulièrement les personnes et les familles défavorisées. Les programmes de la Société ont un effet direct sur l'amélioration des conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu et sa contribution au plan d'action se traduit par huit engagements, dont sept sont sous sa responsabilité. Ces derniers recoupent particulièrement les objectifs stratégiques de la Société qui consistent à accroître l'offre de logements abordables, à améliorer l'état des logements sociaux et abordables, à améliorer l'offre de service d'accompagnement social et à rapprocher les services des citoyens. Les résultats obtenus par rapport à ces objectifs, en 2011-2012, sont présentés de façon détaillée en première partie de la présente section. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

PLAN NORD

L'objectif du Plan Nord, qui consiste à développer le nord québécois selon les principes du développement durable et de l'amélioration des conditions de vie des communautés nordiques, s'apparente tout particulièrement aux objectifs des programmes de la Société qui sont axés sur la construction de logements sociaux et abordables, sur l'accession à la propriété résidentielle et sur la rénovation des logements sociaux au profit des populations du Nunavik (au nord du 55e parallèle) et de celles qui sont établies entre les 49e et 55e parallèles.

Plus précisément, la Société doit, dans le cadre du premier quinquennat du Plan Nord, assurer la construction de logements sociaux et privés et favoriser l'accession à la propriété résidentielle. La Société doit également poursuivre la rénovation du parc de logements sociaux du Nunavik et

39. Voir l'annexe 4, note 7.
40. Voir l'annexe 4, note 8.
41. Voir l'annexe 4, note 9.

assurer la réalisation de projets additionnels à l'extérieur du Nunavik grâce au programme AccèsLogis Québec. La construction des premiers logements sociaux et privés du Plan Nord débutera en 2012-2013. La reddition de comptes relative à ce plan relèvera de la Société du Plan Nord, du ministère des Ressources naturelles et de la Faune et du ministère des Finances du Québec.

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2011-2016

La contribution de la Société à cette stratégie gouvernementale est d'une très grande importance. Elle s'est en effet engagée à poursuivre ses interventions sur le territoire québécois en participant de façon soutenue aux actions régionales. Plus précisément, la Société participe à l'application de la politique gouvernementale sur le vieillissement, poursuit la mise en œuvre des programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes ainsi que celle d'autres programmes d'amélioration de l'habitat. Tout en tirant profit des conseils du Groupe des partenaires pour la solidarité, la Société contribue également à la bonification du programme AccèsLogis Québec, à la poursuite des travaux de rénovation et d'amélioration des HLM, au soutien aux centres de services et à la clientèle, aux interventions en habitation dans la région du Nord-du-Québec, y compris au Nunavik, à la poursuite des activités de recherche et de leur diffusion, et au soutien à l'industrie de la construction et aux entreprises qui souhaitent prendre un virage écoresponsable. On compte en tout 12 engagements dont 8 sont sous la responsabilité directe de la Société.

La Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires fait état des principes qui doivent guider l'action des ministères et organismes gouvernementaux qui participent à la Stratégie et précise les exigences qui devront être respectées. Une reddition de comptes sur les engagements relatifs à cette stratégie gouvernementale sera faite lors de la production du prochain rapport annuel. Elle tiendra compte des cibles adoptées dans le contexte de la stratégie ainsi que des objectifs énoncés dans son plan stratégique.

PLAN D'ACTION INTERMINISTÉRIEL EN ITINÉRANCE 2010-2013

La Société d'habitation du Québec collabore activement au Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013. Membre de la Table interministérielle en itinérance, la Société a également participé aux travaux qui ont conduit à l'adoption du Cadre de référence en itinérance, en 2008. La Société participe également aux travaux des quatre tables intersectorielles régionales (Montréal, Gatineau, Trois-Rivières et Québec) mises en place pour appuyer et adapter les engagements énoncés dans le plan d'action. La Société contribue à 11 des engagements énoncés dans ce plan, dont 6 relèvent de sa responsabilité, et elle contribue tout particulièrement à la deuxième priorité de ce plan qui consiste à favoriser la stabilité résidentielle pour prévenir ou contrer l'itinérance. En ce qui concerne la réalisation de logements communautaires, les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec offrent un soutien tangible aux personnes itinérantes ou qui risquent de le devenir et elles sont au cœur même des engagements énoncés dans ce plan. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de la Santé et des Services sociaux.

POLITIQUE *VIEILLIR ET VIVRE ENSEMBLE. CHEZ SOI, DANS SA COMMUNAUTÉ, AU QUÉBEC*

Au cours de la dernière année, la Société a participé à l'élaboration de la politique *Vieillir et vivre ensemble* qui entrera en vigueur en 2012-2013. Nombre de ses interventions contribuent directement à l'amélioration de la qualité de vie des aînés. Parmi les dix engagements retenus par la Société pour l'élaboration de son futur plan d'action 2012-2017, sept constituent des activités en continu. Les modalités de reddition de comptes sur ce sujet seront connues en 2012-2013, lors du lancement de la politique.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX QUI CONSTITUENT UN COMPLÉMENT À SA MISSION ET À SES MANDATS

La Société collabore à l'atteinte des objectifs des stratégies gouvernementales portant sur la réinsertion sociale des personnes contrevenantes et sur la prévention de la maltraitance envers les aînés, ainsi qu'à celle des objectifs de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. La Société appuie les actions de ses partenaires en les faisant profiter de son expertise, de ses moyens et de sa vision en matière d'habitation. La participation de la Société à ces diverses stratégies constitue un bel exemple de collaboration et de cohésion des interventions intersectorielles en faveur des clientèles ciblées, des tissus urbains ou ruraux et des milieux de vie.

Enfin, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social est un levier important qui favorise la complémentarité des interventions entre partenaires. Issu des travaux conjoints menés par la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux, ce cadre propose une démarche commune des réseaux de la santé et de l'habitation afin de répondre aux besoins d'une clientèle vulnérable.

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2008, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à la Société d'habitation du Québec[42]. À cette occasion, il a analysé les activités, les programmes et le suivi des résultats. Le rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2008-2009 énonce 22 recommandations, concernant notamment la connaissance des besoins, la vérification et l'évaluation de programmes, la gestion du parc de HLM, la reddition de comptes et la modernisation.

Au 31 mars 2012, toutes les recommandations avaient fait l'objet de décisions et d'interventions. Des actions relatives à 16 recommandations sur 22 ont été réalisées ou intégrées à la gestion. D'autres actions sont en cours de réalisation afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Recommandation du VGQ	Action de la Société	Intégrée à la gestion	Réalisée	En cours	À venir
1 Poursuivre ses efforts afin de disposer d'une bonne connaissance des besoins actuels et futurs d'habitation de ses clientèles ainsi que d'en évaluer les impacts sur ses programmes.	Publier un portrait socioéconomique et démographique des locataires de HLM, des bénéficiaires d'un supplément au loyer sur le marché locatif privé ainsi que des ménages en attente d'un HLM.		✓		
	Publier un portrait socioéconomique et démographique des ménages qui habitent dans les logements communautaires, lequel a été réalisé dans le cadre de l'évaluation du programme AccèsLogis Québec.		✓		
	Brosser un portrait socioéconomique et démographique des ménages qui habitent dans les logements communautaires, lequel a été réalisé dans le cadre de l'évaluation du programme Logement abordable Québec, volet social et communautaire.		✓		
	Publier une étude sur les ménages à taux d'effort élevé.		✓		
	Produire un portrait des ménages et du logement dans le secteur Moyen-Nord du Plan Nord du gouvernement du Québec.		✓		
	Dresser le portrait des locataires des logements réalisés en vertu du programme Logement abordable Québec, volet privé.				✓
	Dresser le portrait des ménages qui résident dans des logements ayant fait l'objet de subventions du programme Rénovation Québec.				✓
	Adopter une directive sur le développement de programmes qui intégrera l'utilisation des profils de clientèle.		✓		
	Ajuster les programmes en fonction des résultats obtenus et des besoins de la clientèle.	✓			
2 Continuer ses efforts afin d'effectuer périodiquement une évaluation de chaque programme pour y apporter, au besoin, des améliorations.	Mettre à jour la politique d'évaluation de programmes et le Plan triennal d'évaluation 2008-2010.		✓		
	Évaluer les programmes sans but lucratif publics et le programme Logement abordable Québec en 2010.		✓		
	Évaluer le programme Rénovation Québec.		✓		
	Poursuivre l'évaluation des programmes de la Société selon le Plan triennal d'évaluation 2008-2010 et en fonction des échéances prévues.	✓			
3 Réaliser une analyse globale de l'ensemble de ses programmes.	Tenir compte de l'analyse globale des programmes de la Société lors de la révision du Plan triennal d'évaluation 2008-2010.		✓		
	Dresser un plan méthodologique pour la réalisation de l'analyse globale des programmes de la Société.		✓		
	Définir le mandat.		✓		
	Réaliser l'analyse.		✓		
4 Élaborer des scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral au programme HLM.	Réaliser des travaux sur la fin des conventions et sur le partage des déficits d'exploitation pour le parc de logements sociaux.	✓			
	Poursuivre les travaux sur les possibilités et les conséquences liées au retrait du financement fédéral.	✓			
	Conseiller le gouvernement sur les orientations et les interventions à privilégier le cas échéant.	✓			
5 Effectuer une analyse présentant le coût du modèle de fonctionnement proposé par rapport à l'actuel et la capacité des organismes à remplir leur nouveau rôle.	Réaliser une étude sur la charge de travail des offices d'habitation de moins de 100 logements.		✓		
	Effectuer une analyse comparative de la solution recommandée (centres de services [CS]) et du modèle actuel, sur une base prévisionnelle.		✓		
	Réaliser une étude sur la charge de travail des offices d'habitation de plus de 100 logements.				✓
	Réaliser une étude sur la pertinence d'un transfert de nouveaux champs d'activité aux CS.				✓
	Publier le *Manuel d'implantation des centres de services*.		✓		

42. Vérificateur général du Québec, rapport de vérification pour l'année 2008-2009, tome II, chapitre 5, déposé à l'Assemblée nationale le 1er avril 2009.

Recommandation du VGQ	Action de la Société	Intégrée à la gestion	Réalisée	En cours	À venir
6. Élaborer un plan global de la modernisation qui présentera les grandes étapes accompagnées d'échéances.	En conformité avec son nouveau modèle d'affaires, la Société et ses partenaires revoient régulièrement les cibles selon les progrès et les résultats des consultations menées dans le milieu. Ainsi, le changement est apporté en tenant compte de la capacité opérationnelle du milieu et de ses besoins prioritaires. Les cibles sont regroupées dans des plans opérationnels.	✓			
7. Mettre à jour régulièrement son plan annuel détaillé des activités à réaliser par rapport à la modernisation.	Fixer des cibles de transformation organisationnelle pour 2010-2011. Des cibles de transformation organisationnelle pour 2011-2012 ont également été fixées.	✓	✓		
8. Respecter l'exigence de la SCHL selon laquelle tous les organismes qui gèrent des HLM et ceux qui gèrent des logements du PSL sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.	Des vérifications de conformité sur l'application des programmes sont menées par la Société auprès des organismes.	✓			
	Conclure une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) concernant l'évaluation quinquennale de l'état du parc de logements sociaux. La Société n'a conclu aucune entente avec la SCHL au sujet du respect de cette exigence. Toutefois, la Société demande aux CS de procéder au bilan de santé des immeubles aussi souvent que leur état le nécessite, sans que le laps de temps qui sépare deux bilans dépasse cinq ans.		✓		
	Réaliser un plan de vérification axé sur les risques.		✓		
	Terminer et faire valider les grilles permettant de réaliser, tous les cinq ans, les vérifications administratives de tous les organismes financés selon leur déficit d'exploitation, des organismes communautaires et de ceux qui administrent le programme Supplément au loyer.		✓		
9. Améliorer l'encadrement des travaux de vérification réalisés par les conseillers en gestion et prévoir des mécanismes pour assurer leur indépendance.	Mettre en place une approche de gestion des risques et de gestion des résultats pour analyser notamment les travaux de vérification.			✓	
	Créer le Service du suivi des conventions qui regroupe le personnel affecté au suivi financier et à la vérification en ce qui concerne le logement social et communautaire.		✓		
10. Effectuer une analyse sur le respect des règles du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et de celui sur les conditions de location afin d'évaluer l'ampleur des problèmes et de les relativiser par rapport à l'ensemble des règles applicables.	La Société mène des vérifications sur l'administration des programmes auprès des organismes.	✓			
	Élaborer un rapport de synthèse des constatations et des recommandations qui font suite à la vérification des organismes.		✓		
	Simplifier le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.			✓	
11. Préciser ce qu'elle entend par revenu modeste.	La Société a défini le revenu modeste : il se situe entre les plafonds de revenus déterminant les besoins impérieux de logement et le revenu médian de l'ensemble des ménages québécois ajusté pour chacune des tailles pertinentes de ménages selon l'échelle d'équivalence utilisée par l'Institut de la statistique du Québec.		✓		
12. Améliorer les contrôles pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et lors du départ d'un locataire.	Analyser les certificats de conformité avant la mise en exploitation des projets et vérifier l'admissibilité des locataires lors du démarrage d'un projet d'habitation communautaire.		✓		
	Procéder à des vérifications administratives conformément au Plan de suivi et de reddition de comptes des organismes.	✓			
13. Déterminer les raisons pour lesquelles des organismes ont de la difficulté à louer les logements et mettre en place les correctifs nécessaires.	La situation observée par le Vérificateur général du Québec, soit la vacance de logements, est liée à des situations ponctuelles. L'accompagnement et le soutien offerts par la Société aux organismes permettent maintenant de mieux gérer ces situations. Le Service du suivi des conventions a mis sur pied une équipe de vérificateurs qui a pour mandat d'assurer la Société du respect des différents articles inclus dans la convention d'exploitation.		✓		
14. Améliorer le suivi financier des projets, ce qui permettrait de détecter les organismes qui ont une situation financière précaire et ainsi d'apporter des correctifs avant que celle-ci se détériore davantage.	Analyser et maximiser le processus d'attribution des projets d'habitation et le suivi des organismes basé sur les risques. Un outil de suivi sous forme de chiffrier Excel est utilisé présentement. La Société développe un logiciel spécialisé qui permettra l'utilisation d'indicateurs de performance. Ces indicateurs fourniront l'occasion aux conseillers en gestion de repérer plus facilement les projets en difficulté, de déterminer les interventions à effectuer et le niveau de services requis.			✓	

Recommandation du VGQ	Action de la Société	Intégrée à la gestion	Réalisée	En cours	À venir
15. Améliorer ses connaissances quant au parc d'habitations afin d'établir une bonne planification, c'est-à-dire allouer les budgets aux bons endroits et au moment opportun.	Dresser le bilan de santé de l'ensemble des immeubles à loyer modique afin d'établir les priorités dans les travaux de remplacement, d'amélioration, de modernisation ou d'entretien.		✓		
	Créer et mettre en œuvre les 34 CS.		✓		
	Consolider les CS.	✓			
	Publier le *Cadre normatif de rénovation*, dans la section 4 du *Guide des immeubles*, ainsi que des *Guides techniques*.		✓		
	Déléguer le bilan de santé aux CS et aux organismes et les accompagner dans le développement des compétences (ex. : formation, expertise, etc.).	✓			
	Établir les modalités conduisant à l'élaboration des plans pluriannuels d'intervention (PPI) à l'intention des CS.		✓		
	Fournir de la formation continue aux CS et aux organismes (bilan de santé, PPI, entretien préventif, etc.).		✓		
16. Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.	Mettre à jour le *Guide d'entretien préventif* sur une base périodique.	✓			
	Mettre en ligne le *Guide d'entretien préventif* sur le site Web de la Société.		✓		
	Fournir de la formation continue aux CS et aux organismes (bilan de santé, PPI, entretien préventif, etc.).		✓		
17. Établir une stratégie de contrôle afférente au suivi des travaux réalisés à l'égard du respect des budgets, des échéances prévues et des normes de qualité qu'elle a reconnues.	Implanter le Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM, qui fournit une vision globale des éléments à considérer pour bien gérer les fonds provenant du Plan québécois des infrastructures.			✓	
	Instaurer un suivi quant au respect des budgets et des échéances.		✓		
	Instaurer un suivi quant au respect des normes.		✓		
18. S'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.	Harmoniser et simplifier les règles d'attribution des contrats afin d'en faciliter l'application et la vérification.		✓		
	Élaborer un cadre de gestion administratif afin de mettre en œuvre un plan de vérification administrative découlant du modèle global de contrôle pour l'ensemble des projets d'habitation.		✓		
	Publier le guide *Réalisation des travaux et suivi des projets* dans la section 3 du *Guide des immeubles*, qui comprend de l'information et une série de formulaires utiles pour les appels d'offres.		✓		
19. Parfaire son plan stratégique à l'égard des indicateurs et des cibles.	Préparer le Plan stratégique 2008-2011, qui comporte 18 indicateurs et qui est assorti d'un plan d'action annuel qui précise les priorités.		✓		
	Le Plan stratégique 2008-2011 étant à sa dernière année d'application, la Société a amorcé une réflexion stratégique en mars 2010 pour le plan qui est entré en vigueur le 1er avril 2011. Le personnel et certains partenaires ont été consultés au moyen de sondages et d'entrevues.		✓		
	Effectuer le suivi des cibles de réalisation.	✓			
20. Se donner un plan d'action annuel.	Produire et publier un plan d'action annuel pour l'année 2009-2010, pour l'année 2010-2011 et pour l'année 2011-2012.		✓		
	Faire état de l'avancement de l'application du plan d'action à chaque rencontre du comité de gestion ; présenter le tableau de suivi des priorités à chaque réunion du conseil d'administration.	✓			
21. Élaborer un tableau de bord pour suivre les indicateurs.	Élaborer le tableau de bord de gestion.		✓		
22. Produire un rapport annuel de gestion qui permet d'évaluer sa performance.	Produire des rapports annuels de gestion pour les années 2008-2009 et 2009-2010 afin de comparer les données et d'évaluer la progression.		✓		

SECTION 3
LES RESSOURCES

Cette section présente les éléments déterminants qui contribuent à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation, soit : les ressources humaines, informationnelles, matérielles et financières. Bien que les résultats obtenus par chacune d'entre elles soient exposés séparément, c'est la conjugaison de l'ensemble de ces ressources qui permet à la Société de remplir sa mission.

LES RESSOURCES HUMAINES

La Société d'habitation du Québec considère que ses ressources humaines sont une richesse et un gage de succès. Elle a pour priorité de maintenir une main-d'œuvre performante et mobilisée. Au 31 mars 2012, la Société comptait 402 employés répartis dans quatre grands secteurs d'activité.T

L'EFFECTIF

RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS EN FONCTION AU 31 MARS, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité	**2012**	2011	2010
Bureau du président-directeur général et directions associées	66*	80	40
Direction générale de l'administration	79	75	108
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	157	141	144
Vice-présidence au développement de l'habitation	100	110	87
TOTAL :	**402**	**406**	**379**

* L'écart entre le nombre d'employés et l'effectif utilisé s'explique par le déplacement d'une unité administrative en cours d'année.

L'EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS*

Secteur d'activité	**2012**	2011	2010
Bureau du président-directeur général et directions associées	67,68**	69,98	33,72
Direction générale de l'administration	72,11	68,94	95,09
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	136,20	127,70	136,01
Vice-présidence au développement de l'habitation	90,25	90,51	79,67
TOTAL :	**366,24**	**357,13**	**344,49**

* L'effectif utilisé : consommation en ETC entre le 1er avril et le 31 mars (cumulatif), qui représente les heures travaillées et payées excluant les primes et les heures supplémentaires.

** L'écart entre le nombre d'employés et l'effectif utilisé s'explique par le déplacement d'une unité administrative en cours d'année.

LE CLIMAT DE TRAVAIL

Toujours soucieuse de la qualité de son climat de travail, la Société a mis en place plusieurs mesures au cours de l'année 2011-2012. Ces mesures découlent de l'analyse des résultats du sondage sur l'indice de mobilisation de l'entreprise mené au printemps 2010.

La Société a notamment orienté davantage ses efforts sur le partage de l'information. Ainsi, le nombre de rencontres d'information tenues entre le président-directeur général et l'ensemble du personnel, appelées « Rendez-vous SHQ », a été augmenté. Les enjeux et les grands dossiers en cours à la Société sont exposés à cette occasion. De plus, le président-directeur général a rencontré chacune des directions, ce qui a permis aux employés d'échanger avec lui.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

La Société encourage le développement des compétences de son personnel. C'est pourquoi, encore cette année, elle a investi plus de 2 % de sa masse salariale dans la formation de ses employés.

Au nombre des dépenses de la Société pour de la formation figure la mise en place, en 2011, d'un programme d'assistance professionnelle à l'intention de ses gestionnaires, qui illustre l'importance qu'elle accorde à la qualité de sa gestion. Ce programme a été élaboré afin de permettre un soutien personnalisé aux initiatives visant le développement des compétences et des habiletés de gestion de huit de ses nouveaux cadres.

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES (EN $) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ*

Champ d'activité	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Favoriser le développement des compétences	131 536,91	114 104,67	119 213,31
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	71 168,08	36 049,97	121 950,72
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	17 481,25	21 828,12	53 439,77
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	9 588,40	17 018,37	23 652,66
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	4 174,85	15 745,46	33 168,94
TOTAL :	**233 949,49**	**204 746,59**	**351 425,40**

* Ces données comprennent les coûts directs et indirects et excluent les salaires.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES POUR FORMATION

Année	Proportion de la masse salariale (en %)*	Nombre de jours de formation par personne	Montants alloués par personne (en $)**
2009-2010	3	5,2	947,25
2010-2011	2	3,4	514,44
2011-2012	2	4,0	606,09

* Les coûts directs et indirects ainsi que les salaires sont comptabilisés dans ce calcul.
** Ces données comprennent les coûts directs et indirects et excluent les salaires.

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI*

Année	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2009	130	1 212	617
2010	178	932	277
2011	122	791	250

* Ces données excluent les étudiants et stagiaires et sont fidèles à celles qui sont transmises au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale chaque année en prévision de la production de la Déclaration des activités de formation.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2011-2012, la Société a vu 19 de ses employés prendre leur retraite. Les données statistiques ainsi que les prévisions pour les prochaines années, en la matière, tendent à confirmer que la Société est arrivée au terme d'une période intense de départs à la retraite, car on en dénombrait 26 en 2010-2011 et 28 en 2009-2010.

Comme beaucoup d'autres employeurs, la Société compose avec un marché du travail difficile et compétitif, compte tenu du vieillissement de la population. En considérant les départs à la retraite, les mutations ainsi que les démissions, les ressources humaines sont dans une aire de mouvance qui apporte son lot de défis.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (EN %)

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Taux de départs volontaires*	13,5	17,2	15,1

* Le taux de départs volontaires est calculé selon la formule suivante : (mutations + démissions + retraites) divisé par le nombre d'employés réguliers au 31 mars, multiplié par 100.

Malgré la tendance à la baisse du nombre de départs à la retraite, la Société est consciente que la mobilité, l'attraction et la rétention de son personnel sont des enjeux majeurs en ce qui concerne la gestion des ressources humaines. Ainsi, la Société veut favoriser une culture organisationnelle de partage et de transmission des connaissances, ce qui s'avère capital pour le maintien du savoir-faire et l'atteinte des objectifs fixés.

À l'automne 2011, la Société a publié le *Guide sur le processus de partage et de transfert des connaissances*. Ce dernier a fait l'objet d'une présentation auprès des gestionnaires et a été remis à chacun d'eux afin de les sensibiliser, de les accompagner et de les soutenir dans leurs interventions en la matière.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LE PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 2011-2016

En 2011, la Société a adopté le Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016 et en a amorcé la mise en œuvre. Celle-ci constitue un vaste chantier pour la Société, car elle touchera, à terme, toutes les clientèles et tous les secteurs d'activité de l'organisation. Elle implique également que les systèmes d'information soient repensés afin de permettre une vision intégrée de la gestion des programmes centrés sur le client et de conduire à la création de nouveaux modes de prestation et d'échanges d'information avec le réseau de partenaires.

LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUES

En 2011-2012, la Société a poursuivi et achevé la réalisation de plusieurs projets informatiques, et ce, sans compromettre la qualité des services offerts à sa clientèle. Des investissements totalisant plus de 2,77 millions de dollars ont été consacrés notamment aux principaux projets suivants :

Projet	État d'avancement
Optimisation de la production des statistiques de la Société Ce projet vise à apporter des changements aux modes de fonctionnement pour améliorer la qualité des données et le cheminement des demandes de statistiques, diminuer les délais de production et la charge de travail et préciser le partage des responsabilités.	Le projet a démarré en novembre 2010 et se poursuivra en 2012-2013.
Refonte du site Internet Ce projet de refonte consiste à établir l'architecture de l'information et à procéder au développement du site Internet de la Société. La mise en ligne du site permet d'améliorer l'expérience usager grâce à une plus grande accessibilité à l'information et à une ergonomie révisée.	Le projet a démarré en octobre 2010 et le site a été mis en production en octobre 2011.
Outil de suivi des demandes d'assistance et de service (volet plaintes) Ce projet consiste à remplacer l'actuel système de gestion des plaintes et à en intégrer la nouvelle version dans l'outil de suivi des demandes d'assistance et de service utilisé pour suivre les demandes de la clientèle de la Société.	Le projet a démarré en octobre 2011 et la première étape de la mise en production a été entreprise en juin 2012.
Amélioration et évolution des systèmes associés au Plan québécois des infrastructures Ce projet a pour but de permettre à la Société de supporter l'augmentation des investissements dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation de son parc immobilier, compte tenu du fait qu'une partie de ces derniers est maintenant capitalisable.	Les travaux se poursuivront en 2012-2013.

Plus précisément, la Société a fait, en 2011-2012, des débours de 3,54 millions de dollars pour des activités de continuité. Le tableau suivant présente en détail les débours planifiés et réels.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2011-2012 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Débours planifiés	Débours réels pour l'exercice	Écart
Projets de développement	4,80	2,77	- 2,03
Activités de continuité	3,47	3,54	+ 0,07
Total :	**8,27**	**6,31**	**- 1,96**

Les débours faits pour la réalisation de projets de développement ont été moindres que prévu, car l'année 2011-2012 a surtout été marquée par l'adoption du PSTI 2011-2016 et par le démarrage des travaux. Ainsi, les projets de développement seront plus nombreux au cours de la prochaine année financière et des années subséquentes. Les débours faits pour les activités de continuité sont, quant à eux, sensiblement les mêmes que ceux qui étaient planifiés.

En 2011-2012, la Société a travaillé sur 14 projets informatiques qui consistaient notamment à remplacer ou à améliorer les systèmes qui sont associés à la gestion de ses programmes.

Le tableau suivant présente sommairement l'état de situation des projets en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2011-2012.

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2011-2012

Projets	Nombre
En cours au 1er avril 2011	10
Entrepris au cours de l'exercice 2011-2012	4
En cours au 31 mars 2012	9
Terminés au cours de l'exercice 2011-2012	5

LES RESSOURCES MATÉRIELLES

En 2011-2012, la superficie totale occupée par la Société dans deux immeubles et un entrepôt a été de 11 479,66 m². Les dépenses relatives à ces locaux ont été de 2 604 073 $. Par rapport à 2010-2011[43], alors que la superficie occupée était de 11 435,58 m², cela représente une augmentation de 260 068 $, soit 11,1 %.

De plus, au cours de l'exercice financier 2011-2012, la Société a octroyé 282 contrats, ce qui représente une somme de 8 094 299 $. L'année précédente, la Société avait octroyé 273 contrats pour une somme de 4 395 574 $. Un important contrat en informatique d'une valeur de 3,3 millions de dollars, alloué pour une période de trois ans, explique cette augmentation.

CONTRATS OCTROYÉS EN 2011-2012

	Montant (000 $)	Nombre
Contrats d'approvisionnement	362,8	103
Contrats de services techniques	653,4	123
Contrats de services professionnels	7 078,1	56
Total :	**8 094,3**	**282**

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2011-2012, les charges de la Société ont été de 855 782 milliers de dollars. Elles ont été financées principalement grâce à des contributions du gouvernement du Québec et de la SCHL et grâce à des revenus autonomes. Notons que 85 % de ces charges correspondent aux subventions octroyées par l'entremise des programmes.

RÉPARTITION DES CHARGES (EN MILLIERS DE DOLLARS)*

	2011-2012	2010-2011
Aide au logement social, communautaire et abordable	655 911	620 516
Amélioration de l'habitat	71 461	70 832
Accession à la propriété	161	47
Appui à l'industrie	322	470
Divers programmes en phase de fermeture	(221)	387
Frais financiers	40 911	79
Frais d'administration	36 036	34 928
Amortissement des immobilisations corporelles	51 065	3 438
Autre	136	–
Total :	**855 782**	**730 697**

* Les variations dans la répartition des charges entre les exercices 2011-2012 et 2010-2011 s'expliquent principalement par l'intégration des activités de Immobilière SHQ à celles de la Société, à partir du 1er octobre 2011.

43. La hausse des loyers, en 2011-2012, est attribuable au nouvel exercice tarifaire triennal 2011-2014 de la Société immobilière du Québec qui présente les nouveaux loyers. En effet, les loyers sont établis pour une durée de trois ans afin que soient évitées des fluctuations trop importantes d'un exercice à l'autre.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Dans le contexte du retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement du Québec, prévu pour la fin de l'exercice financier 2013-2014, la Société s'est engagée à réduire de 10 % certaines de ses dépenses de fonctionnement de nature administrative par rapport aux dépenses de même nature engagées au courant de l'exercice financier 2009-2010. De ces dépenses, celles qui sont attribuables à la publicité, à la formation et aux déplacements devaient être réduites de 25 % dès 2010-2011.

Outre ces dispositions légales, la Société doit réduire de manière récurrente les dépenses de rémunération ou de fonctionnement d'un montant équivalant à 1 % de la masse salariale de 2009-2010 pour obtenir une baisse cumulative de 4 % au terme de l'exercice financier 2013-2014.

Les résultats obtenus par la Société, au cours des deux dernières années, dépassent les cibles de réduction annuelles qu'elle s'était fixées, malgré le résultat obtenu au regard de la rémunération en 2011-2012. Les mesures prises pour réduire certaines de ses dépenses de nature administrative ont permis de réaliser des économies de 1 902,8 milliers de dollars en 2010-2011 et de 997,8 milliers de dollars en 2011-2012. Au terme de l'exercice 2013-2014, ces mesures devraient avoir permis des économies annuelles de 1 617,9 milliers de dollars. Le dépassement relié à la rémunération a été compensé par des revenus fédéraux additionnels, comme prévu dans les mesures de réduction et de contrôle des dépenses de fonctionnement de nature administrative approuvées en décembre 2010. Ainsi, la Société a été en mesure d'atteindre la cible annuelle qui consiste à réduire ses dépenses de 535,4 milliers de dollars.

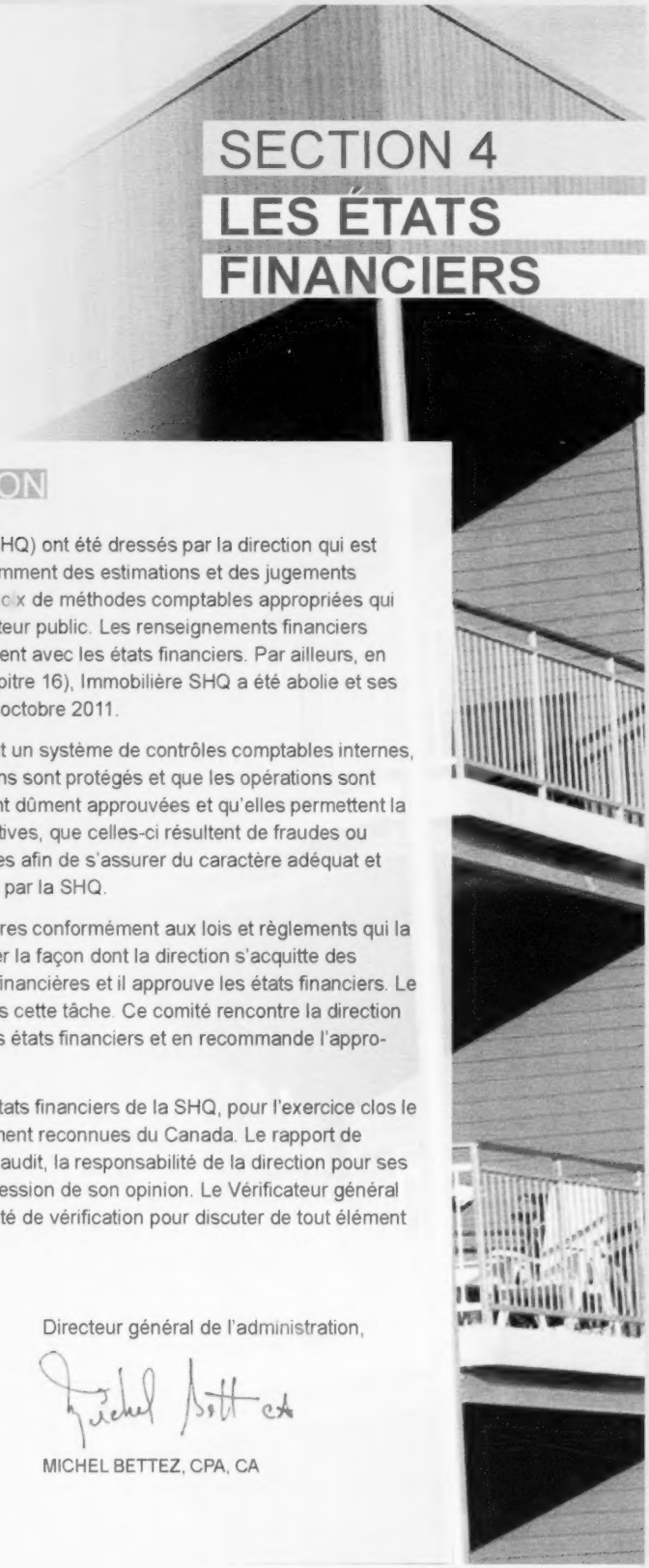
MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2010-2011		**2011-2012**		2012-2013	2013-2014
Mesures	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Cible de réduction
Rémunération	**267,7**	**395,8**	**535,4**	**(436,2)**	**803,1**	**1 070,8**
Fonctionnement						
Publicité / formation / déplacements	169,2	332,0	205,8	335,1	205,8	205,8
Réduction progressive des budgets	49,6	1 175,0	177,2	1098,9	286,6	341,3
Sous-total Fonctionnement	**218,8**	**1 507,0**	**383,0**	**1434,0**	**492,4**	**547,1**
Total :	**486,5**	**1 902,8**	**918,4**	**997,8**	**1 295,5**	**1 617,9**

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Cette dernière, révisée en mai 2011, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de la reddition de comptes sur ce dernier.

En 2011-2012, la Société a perçu des revenus négligeables de près de 12 000 $ de la vente de biens et de services divers. Ces derniers consistent en la vente de guides d'entretien préventif, de modèles de baux et de services permettant de préparer certaines quittances dans le cadre du Programme d'aide à la restauration Canada-Québec et du Programme de rénovation d'immeubles locatifs. La Société a également facturé des honoraires pour des services rendus à d'autres organismes publics. Ces honoraires ne sont pas visés par la Politique de financement des services publics.



SECTION 4
LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec (SHQ) ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec les états financiers. Par ailleurs, en vertu d'une loi annuelle du Québec de 2011 (L.Q. 2011, chapitre 16), Immobilière SHQ a été abolie et ses activités ont été intégrées à celles de la SHQ en date du 1er octobre 2011.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la SHQ.

La SHQ reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'informations financières et il approuve les états financiers. Le comité de vérification assiste le conseil d'administration dans cette tâche. Ce comité rencontre la direction de la SHQ et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la SHQ, pour l'exercice clos le 31 mars 2012, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de son audit, la responsabilité de la direction pour ses états financiers, sa responsabilité d'auditeur ainsi que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC

Directeur général de l'administration,

MICHEL BETTEZ, CPA, CA

Québec, le 16 août 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société d'habitation du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 16 août 2012

ÉTAT DES RÉSULTATS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Notes	2012	2011
REVENUS			
Contributions	3		
Gouvernement du Québec		397 533	404 139
Société canadienne d'hypothèques et de logement		376 163	324 191
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	4	64 734	–
Intérêts	4	16 711	1 819
Autres	4, 5	641	548
		855 782	**730 697**
CHARGES			
Coût des programmes	3	727 634	692 252
Frais financiers	4, 6, 25	40 911	79
Frais d'administration	7, 25	36 036	34 928
Amortissement des immobilisations corporelles	4, 20	51 065	3 438
Autre	4, 8	136	–
		855 782	**730 697**
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES		–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2012
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Notes	**2012**	2011
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse	4, 9	14 403	4 500
Placements temporaires	9	10 960	55 750
Intérêts courus sur les prêts et autres	4, 25	8 870	61
Débiteurs	4, 10	243 369	167 104
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	4, 11	226 108	281 974
Contribution recouvrable – Gouvernement du Québec	19	34 300	31 782
Prêts	4, 12, 25	318 658	–
Placements	4, 13	11 880	7 208
Encaisse réservée	14	1 224	1 324
		869 772	**549 703**
PASSIFS			
Créditeurs et charges à payer	4, 15	61 654	62 550
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	4, 25	40 472	–
Provision pour vacances	22	3 404	3 389
Emprunts temporaires	4, 16, 25	321 920	8 059
Dette à long terme	4, 17	1 511 376	–
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec	4	137 538	79 227
Société canadienne d'hypothèques et de logement	4, 18	385 916	366 676
Offices d'habitation	4	5 881	–
Provision pour congés de maladie	22	6 292	5 756
Provision pour pertes sur garanties de prêts	19	34 300	31 782
		2 508 753	**557 439**
DETTE NETTE		**(1 638 981)**	**(7 736)**
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	4, 20	**1 383 576**	**7 736**
DÉFICIT CUMULÉ	4	**255 405**	–
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	23		
ÉVENTUALITÉS	24		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente du conseil d'administration,

Ginette Fortin, FCPA, FCGA, ASC

Président-directeur général,

William John MacKay, ing., ASC

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Notes	2012	2011
DETTE NETTE AU DÉBUT		**(7 736)**	**(7 363)**
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisition d'immobilisations corporelles, incluant les intérêts capitalisés aux immobilisations corporelles	20	(1 426 921)	(3 811)
Amortissement des immobilisations corporelles	20	51 065	3 438
Dispositions d'immobilisations corporelles	20	16	–
		(1 375 840)	(373)
Déficit cumulé à la suite de l'intégration de Immobilière SHQ	4	(255 405)	–
Augmentation de la dette nette		**(1 631 245)**	**(373)**
DETTE NETTE À LA FIN		**(1 638 981)**	**(7 736)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Notes	**2012**	2011
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT			
Rentrées de fonds – contributions des gouvernements		772 070	908 460
Rentrées de fonds – honoraires		328	696
Rentrées de fonds – organismes	4	54 223	–
Rentrées de fonds (sorties de fonds) – autres		(47)	43
Sorties de fonds – coût des programmes		(717 522)	(703 003)
Sorties de fonds – frais d'administration	4	(35 388)	(34 376)
Intérêts reçus	4	11 951	1 760
Intérêts payés	4	(23 579)	(79)
		62 036	173 501
Encaisse réservée	14	100	220
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	21		
Rentrées de fonds - sommes reçues		3 185	3 602
Sorties de fonds - sommes versées		(3 319)	(3 618)
Intérêts reçus		2	2
		(132)	(14)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement		**62 004**	**173 707**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	4, 11	(70 710)	(107 328)
Trésorerie provenant de l'abolition de Immobilière SHQ	4	140	–
Encaissements sur les placements	4	416	–
Encaissements sur les prêts	4	6 098	–
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement		**(64 056)**	**(107 328)**

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (SUITE)

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Notes	2012	2011
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS			
Acquisition d'immobilisations corporelles	4, 20	(33 654)	(3 811)
Produit sur la disposition d'immobilisations corporelles	4, 20	136	–
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations		**(33 518)**	**(3 811)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursement sur la dette à long terme	4	(36 476)	–
Nouveaux emprunts temporaires	4	159 605	696
Remboursement d'emprunts temporaires	4	(122 446)	–
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		**683**	**696**
(Diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie		**(34 887)**	**63 264**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	**9**	**60 250**	**(3 014)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	**9**	**25 363**	**60 250**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 MARS 2012
(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société d'habitation du Québec (SHQ), personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre sur les besoins, les priorités et les objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec ;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation ;
- de mettre à la disposition des citoyens du Québec des logements à loyer modique ;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations ;
- de faciliter aux citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière ;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La Société prépare et met en œuvre, avec l'autorisation du gouvernement, les programmes lui permettant de rencontrer ses objets.

En vertu d'une loi annuelle du Québec de 2011 (L.Q. 2011, chapitre 16), Immobilière SHQ a été abolie le 1er octobre 2011 et ses activités ont été intégrées à la SHQ à cette même date. Par conséquent, tous les biens appartenant à Immobilière SHQ, incluant notamment les immeubles d'habitation et les droits et les obligations découlant des prêts consentis par elle ou par la SHQ à des offices d'habitation ou à d'autres organismes sans but lucratif, ont été transférés à la SHQ. De plus, la SHQ a acquis tous les droits et assume toutes les obligations de Immobilière SHQ à l'égard des biens ainsi transférés, incluant les droits et obligations découlant des emprunts contractés par elle ou par Immobilière SHQ pour financer la réalisation de ces immeubles ou pour consentir ces prêts. La SHQ est devenue, sans reprise d'instance, partie à toute procédure à laquelle était partie Immobilière SHQ.

Au cours des dernières années, la Société de gestion immobilière SHQ (SGI-SHQ) a cédé l'administration des immeubles qui lui avait été confiée à différents autres organismes. Par conséquent, la Société de gestion immobilière SHQ devrait être dissoute au cours de l'exercice 2012-2013.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la SHQ utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public* et pour la première année applique le modèle de présentation recommandé par ce manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers de la SHQ, conformément aux principes comptables généralement reconnus pour le secteur public, exige le recours à des estimations et des hypothèses. Ces dernières ont des incidences à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges de l'exercice présenté dans les états financiers. Des estimations et hypothèses ont été utilisées pour évaluer les principaux éléments, tels que la provision pour pertes sur garanties de prêts, la provision pour vacances ainsi que la provision pour congés de maladie, la durée de vie utile des immobilisations et la moins-value durable des placements. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions établies par la direction.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, soit dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Contributions

Les contributions au coût des programmes et aux autres charges de l'exercice sont inscrites à titre de revenus lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces autres charges y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles

La contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles est constatée à mesure qu'elle est gagnée en vertu de la réglementation en vigueur.

Intérêts

Les revenus d'intérêt sont constatés au fur et à mesure qu'ils sont gagnés.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

Coût des programmes

Les montants imputés au coût des programmes sont comptabilisés à titre de charges lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où ils ont été autorisés et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la SHQ consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements temporaires, car ils sont facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Prêts

Les prêts sont comptabilisés au coût.

Les intérêts créditeurs sont constatés au moment où ils sont gagnés. Lorsque le recouvrement du capital ou des intérêts n'est pas raisonnablement sûr, la comptabilisation des intérêts créditeurs cesse.

Placements

Les placements sont comptabilisés au coût d'acquisition diminués de toute moins-value durable.

PASSIFS

Dette à long terme

Au moment de leur comptabilisation initiale, les emprunts liés à la dette à long terme sont inscrits à la juste valeur. Par la suite, la dette à long terme est présentée à l'état de la situation financière au coût.

Contribution reportée – Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)

Les rentrées grevées d'affectations d'origine externe sont constatées à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les ressources sont utilisées aux fins prescrites. Celles reçues, avant l'exercice au cours duquel elles sont utilisées, sont présentées à titre de contributions reportées jusqu'à ce que les ressources soient utilisées aux fins prescrites.

Les contributions reportées relatives aux bâtiments sont virées aux résultats du compte « autres revenus » selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période variant de 35 ou 40 ans, soit en fonction des immeubles auxquels elles se rapportent.

Avantages sociaux futurs

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que la direction ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour pertes sur garanties de prêts

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains. Leur coût inclut les frais financiers capitalisés pendant la période de construction, d'amélioration ou de développement.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les bâtiments acquis par le biais de contributions de tiers sont comptabilisés à la juste valeur au moment de leur acquisition avec contrepartie aux contributions reportées.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la SHQ de fournir des biens et des services, ou que la valeur des échanges économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur les immobilisations corporelles sont passées en charge dans les résultats de l'exercice.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative, soit :

Catégories	Méthode	Durée
Bâtiments	Linéaire	35 ou 40 ans
Améliorations majeures	Linéaire	20 ans
Améliorations locatives	Linéaire	5 ans
Matériel et équipement	Linéaire	3 ans
Développement informatique	Linéaire	5 ans
Logiciels	Linéaire	3 ans

3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

	2012			2011		
		Contributions			Contributions	
Programmes	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
Aide au logement social, communautaire et abordable						
Logement à but non lucratif (b)						
Public						
Volet régulier	215 770	81 871	133 899	232 221	95 071	137 150
Volet Inuit	71 791	34 687	37 104	63 184	16 578	46 606
	287 561	116 558	171 003	295 405	111 649	183 756
Privé						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	31 418	7 953	23 465	26 531	6 619	19 912
Logements autochtones urbains	7 584	1 916	5 668	8 679	2 190	6 489
Logements autochtones ruraux	6 642	1 672	4 970	7 443	1 872	5 571
	45 644	11 541	34 103	42 653	10 681	31 972
Logement à but non lucratif	333 205	128 099	205 106	338 058	122 330	215 728
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	148 621	64 041	84 580	108 150	59 275	48 875
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	70 550	36 069	34 481	70 641	70 641	–
Supplément au loyer	68 934	47 129	21 805	64 420	43 970	20 450
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	23 575	21 563	2 012	26 486	23 937	2 549
Volet privé	1 348	1 381	(33)	1 363	1 363	–
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2004	4 943	2 610	2 333	6 193	6 193	–
Programme 2005	1 219	613	606	1 612	1 612	–
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	1 962	1 962	–	2 012	2 012	–
Aide aux organismes communautaires	1 521	1 521	–	1 520	1 520	–
Initiative en habitation au Nunavik	33	33	–	61	61	–
Sous-total :	**655 911**	**305 021**	**350 890**	**620 516**	**332 914**	**287 602**

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.
(b) Pour l'exercice clos le 31 mars 2012, la SGI-SHQ n'a plus d'immeuble sous gestion. Aucune somme ne lui a alors été transférée pour cet exercice (2011 : 6,2 millions de dollars) pour le logement à but non lucratif.

3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES (SUITE)

	2012			2011		
		Contributions			Contributions	
Programmes	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
Amélioration de l'habitat						
Adaptation de domicile	25 447	22 130	3 317	24 104	19 181	4 923
RénoVillage	19 428	10 767	8 661	20 566	7 655	12 911
Rénovation Québec	16 021	13 906	2 115	17 447	10 687	6 760
Réparations d'urgence	3 358	1 791	1 567	2 299	613	1 686
Logements adaptés pour aînés autonomes	2 755	1 828	927	2 672	1 155	1 517
Revitalisation des vieux quartiers	1 330	1 330	–	1 303	1 303	–
Amélioration des maisons d'hébergement	1 209	390	819	1 280	182	1 098
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	1 107	917	190	979	722	257
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	520	520	–	–	–	–
Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik	286	286	–	182	182	–
Sous-total :	**71 461**	**53 865**	**17 596**	**70 832**	**41 680**	**29 152**
Accession à la propriété						
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région de Kativik	140	141	(1)	–	–	–
Logements en régions éloignées	21	20	1	47	47	–
Sous-total :	**161**	**161**	**–**	**47**	**47**	**–**
Appui à l'industrie						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	**322**	**322**	–	**470**	**470**	–
Divers programmes en phase de fermeture (c)	**(221)**	**(94)**	**(127)**	**387**	**444**	**(57)**
TOTAL :	**727 634**	**359 275**	**368 359**	**692 252**	**375 555**	**316 697**
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		359 275	368 359		375 555	316 697
Frais d'administration (note 7)		28 232	7 804		27 434	7 494
Autres revenus et charges des résultats (d)		10 026	–		1 150	–
TOTAL :		**397 533**	**376 163**		**404 139**	**324 191**

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(c) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, Aide à la restauration Canada-Québec, Virage Rénovation (Stimulation de la rénovation résidentielle), Rénove, Aide à la mise de fonds, Logement abordable Québec (volet région Kativik et volet Nord-du-Québec) et Accession à la propriété pour les résidents de la région Kativik.

(d) Ce poste comprend tous les postes de l'état des résultats à l'exception des revenus de contributions et des charges relatives au coût des programmes et aux frais d'administration.

4. ABOLITION DE IMMOBILIÈRE SHQ

En vertu d'une loi annuelle du Québec de 2011 (L.Q. 2011, chapitre 16), Immobilière SHQ a été abolie le 1er octobre 2011 et ses activités ont été intégrées à la SHQ à cette même date. Par conséquent, tous les biens appartenant à Immobilière SHQ, incluant notamment les immeubles d'habitation et les droits et les obligations découlant des prêts consentis par elle ou par la SHQ à des offices d'habitation ou à d'autres organismes sans but lucratif, ont été transférés à la SHQ.

De plus, la SHQ a acquis tous les droits et assume toutes les obligations de Immobilière SHQ à l'égard des biens ainsi transférés, incluant les droits et obligations découlant des emprunts contractés par elle ou par Immobilière SHQ pour financer la réalisation de ces immeubles ou pour consentir ces prêts.

La SHQ est devenue, sans reprise d'instance, partie à toute procédure à laquelle était partie Immobilière SHQ.

Étant donné que les activités de Immobilière SHQ ont été intégrées le 1er octobre 2011, les résultats financiers de la SHQ comprennent donc six mois d'exploitation découlant du transfert de ces activités.

Le solde des actifs et des passifs de Immobilière SHQ qui a été intégré à la SHQ au 1er octobre 2011 est composé des éléments présentés dans le tableau ci-après.

Libellé SHQ	Libellé Immobilière SHQ	Actif et passif de Immobilière SHQ au 30 septembre 2011	Ajustements d'intégration et de présentation	Effet de l'intégration des actifs et des passifs à la SHQ au 1er octobre 2011
ACTIF	**ACTIF**			
Immobilisations corporelles	Immeubles	1 388 004	–	1 388 004
Prêts[a]	Prêts	324 756	–	324 756
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables[b]	Avances temporaires	86 919	(213 495)[c]	(126 576)
Placements	Placements	5 088	–	5 088
Intérêts courus sur les prêts et autres[a]	Intérêts courus sur les prêts et autres	4 049	–	4 049
Débiteurs	Créances	17 218	–	17 218
Encaisse	Trésorerie et équivalents de trésorerie	140	–	140
		1 826 174	**(213 495)**	**1 612 679**
PASSIF	**PASSIF**			
Dette à long terme[a]	Dette à long terme	1 426 218	–	1 426 218
Emprunts temporaires	Emprunts temporaires	398 336	–	398 336
–	Emprunts temporaires pour améliorations majeures	213 495	(213 495)[c]	–
Contributions reportées	Subventions reportées			
Société canadienne d'hypothèques et de logement	Société canadienne d'hypothèques et de logement	3 434	–	3 434
Gouvernement du Québec	Gouvernement du Québec	12	(2 655)[d]	(2 643)
Offices d'habitation	Offices d'habitation	5 969	–	5 969
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires[a]	Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	23 140	–	23 140
Créditeurs et charges à payer	Charges à payer	100	13 530[e]	13 630
		2 070 704	**(202 620)**	**1 868 084**
–[d][e]	**AVOIR DE L'ACTIONNAIRE**			
–	Capital-actions	13 530	(13 530)[e]	–
–	Déficit cumulé	(258 060)	2 655[d]	(255 405)
		(244 530)	**(10 875)**	**(255 405)**
		1 826 174	**(213 495)**	**1 612 679**

(a) Ces postes ont été créés dans les états financiers de la SHQ suite à l'intégration des activités de Immobilière SHQ le 1er octobre 2011.

(b) En 2010-2011, les avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables étaient présentées dans le poste « créances ». Cette année, en 2011-2012, elles font maintenant l'objet d'une présentation distincte à l'état de la situation financière.

(c) Suite à l'intégration des activités de Immobilière SHQ à la SHQ, le poste « emprunts temporaires pour améliorations majeures » n'a maintenant plus lieu d'être. Le solde de ce poste a été éliminé à l'encontre du poste « avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables » dans les états financiers de la SHQ.

(d) Cet ajustement a été comptabilisé dans les états financiers de la SHQ au « actifs financiers en diminution des contributions reportées. Il correspond à la partie du déficit cumulé de Immobilière SHQ transféré à la SHQ le 1er octobre 2011 qui excède la somme maximale de 255 405 milliers de dollars que le gouvernement est autorisé à prendre sur le fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 219 d'une loi annuelle du Québec de 2011 (L.Q. 2011, chapitre 16).

(e) Le capital-actions de Immobilière SHQ a été comptabilisé dans les états financiers de la SHQ à titre de créditeurs et charges à payer auprès du ministre des Finances du Québec pour faire suite au rachat des 135 300 actions qu'il détenait dans Immobilière SHQ.

Contrairement aux résultats de 2010-2011, les résultats de 2011-2012 comprennent des revenus et des charges découlant du transfert des actifs et des passifs de Immobilière SHQ à la SHQ au 1er octobre 2011. Ces revenus et charges se composent des éléments suivants :

	2012
REVENUS	
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles[f]	64 734
Intérêts	13 663
Autres[g]	297
	78 694
CHARGES	
Frais financiers[h]	40 810
Amortissement des immobilisations corporelles[i]	47 782
Autre[f]	136
	88 728
EXCÉDENT DES CHARGES SUR LES REVENUS	**(10 034)**

(f) Ces rubriques ont été créées à l'état des résultats de la SHQ suite à l'intégration des activités de Immobilière SHQ le 1er octobre 2011.
(g) Plus spécifiquement, le poste « gain sur la disposition d'immeubles ».
(h) Plus spécifiquement, les postes « intérêts sur la dette à long terme » et « intérêts sur les emprunts temporaires ».
(i) Suite à l'intégration des activités de Immobilière SHQ à la SHQ, les immobilisations corporelles transférées à la SHQ sont constituées de terrains, de bâtiments et d'améliorations majeures. La dépense d'amortissement relative aux bâtiments et aux améliorations majeures a été intégrée à la rubrique « amortissement des immobilisations corporelles » à l'état des résultats de la SHQ.

5. AUTRES REVENUS

	Note	2012	2011
Honoraires		255	505
Gain sur la disposition d'immeubles	4	120	–
Revenus divers	4	266	43
		641	**548**

6. FRAIS FINANCIERS

	Note	2012	2011
Intérêts sur la dette à long terme	4	38 622	–
Intérêts sur les emprunts temporaires	4	2 289	79
		40 911	**79**

7. FRAIS D'ADMINISTRATION

	Notes	2012	2011
Traitements et autres rémunérations	22	27 206	26 374
Services de transport et de communication		1 329	1 289
Services professionnels		3 823	3 981
Entretien et réparations		439	251
Loyers	25	2 705	2 502
Fournitures et approvisionnements		244	221
Subventions diverses		241	258
Autres		49	52
		36 036	**34 928**

8. AUTRE CHARGE

	2012	2011
Remise aux organismes du gain ou du produit sur la disposition d'immeubles	136	–
	136	**–**

Comme il est stipulé dans les accords de mise en œuvre concernant le programme d'aide au logement social qui sont intervenus entre la Société d'habitation du Québec et la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la SHQ remet les gains ou les produits sur la disposition d'immeubles se rapportant à ce programme aux partenaires, en proportion de leurs parts dans les dépenses budgétaires pour ce programme, par l'entremise des organismes subventionnés.

9. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2012	2011
Encaisse	14 403	4 500
Placements temporaires, au coût, 1,130 % et 1,180 %, échéant le 14 mai 2012 et 3 juillet 2012 (2011 : 1,020 % et 1,140 %, échéant le 1er avril 2011 et le 4 avril 2011)	10 960	55 750
	25 363	**60 250**

10. DÉBITEURS

	2012	2011
Contributions		
Gouvernement du Québec	7 218	–
Société canadienne d'hypothèques et de logement	163 597	102 043
Bénéficiaires de subventions	37 882	58 511
Contrepartie exigible des organismes pour l'utilisation des immeubles	27 729	–
Avances aux partenaires	6 908	6 518
Autres	35	32
	243 369	**167 104**

11. AVANCES AUX OFFICES D'HABITATION POUR DES AMÉLIORATIONS MAJEURES CAPITALISABLES

Des avances temporaires ont été versées aux offices d'habitation depuis l'exercice 2008-2009 pour des travaux d'améliorations majeures relatifs à des immeubles leur appartenant.

Ces avances temporaires sans modalité de remboursement sont consenties à un taux d'intérêt fixe. Le taux au 31 mars 2012 est de 1,294 % (2011 : 1,291 %).

12. PRÊTS

	31 mars 2012			
	Taux d'intérêt fixe échéant			
	2015-2016 à 2019-2020	2020-2021 à 2024-2025	2025-2026 à 2029-2030	**Total**
Prêts garantis par hypothèques immobilières remboursables par mensualités ou annuités au taux d'intérêt de :				
6,875 %	9 300	36 400	–	45 700
7,000 % à 7,500 %	–	39 138	12 697	51 835
7,625 % à 7,875 %	65	79 290	39 489	118 844
8,000 % à 8,625 %	–	32 561	60 220	92 781
10,500 % à 15,125 %	879	–	166	1 045
	10 244	**187 389**	**112 572**	**310 205**
Prêts non garantis remboursables par mensualités au taux d'intérêt de :				
2,960 %	–	110	–	110
6,875 %	–	5 877	–	5 877
8,000 %	–	–	2 466	2 466
	–	5 987	2 466	8 453
	10 244	**193 376**	**115 038**	**318 658**

Le montant des encaissements à recevoir au cours des prochains exercices sur les prêts se détaille comme suit :

2012-2013	17 843
2013-2014	19 371
2014-2015	20 891
2015-2016	22 411
2016-2017	23 954
	104 470
2017-2018 à 2021-2022	140 501
2022-2023 à 2026-2027	65 408
2027-2028 à 2029-2030	8 279
Total :	**318 658**

13. PLACEMENTS

Billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers

Au 31 mars 2012, la SHQ détient des BTAA émis conformément au plan de restructuration du Comité pancanadien des investisseurs finalisé le 21 janvier 2009.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres (VAC) ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC1 et VAC2, tandis que VAC3 contient notamment des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

Les actifs soutenus par la facilité de financement de marge pour les VAC1 et VAC2 sont constitués d'une combinaison de billets de catégories A-1, A-2, B et C assortis d'une échéance prévue jusqu'en juillet 2056. Les actifs inadmissibles dans VAC2 ont été séparés dans des billets reflets pour les actifs inadmissibles (AI). Les actifs dans VAC3 ont été séparés dans des billets reflets pour les actifs traditionnels (AT) et les actifs inadmissibles (AI).

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,50 %. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations bancaires plus 20 %. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement.

Quant aux billets reflets pour actifs traditionnels et inadmissibles, ils portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

Au 31 mars 2012, la SHQ détenait des BTAA d'une valeur nominale de 14,8 millions de dollars (31 mars 2011 : 9,5 millions de dollars) émis par des tiers et dont la valeur nette était de 11,9 millions de dollars (31 mars 2011 : 7,2 millions de dollars).

Catégories	2012	2011
VAC2		
Catégorie A-1	9 130	5 430
Catégorie A-2	2 874	2 523
Catégorie B	522	458
Catégorie C	388	260
Billets reflets pour actifs inadmissibles	811	811
	13 725	**9 482**
VAC3		
Billets reflets pour actifs traditionnels	724	–
Billets reflets pour actifs inadmissibles	398	–
	1 122	–
Valeur nominale	**14 847**	**9 482**
Provision cumulée pour moins-value	2 967	2 274
Valeur nette	**11 880**	**7 208**

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le plan de restructuration, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2012 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents ainsi que de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes jusqu'à concurrence de leur valeur nominale de façon à immuniser les tranches supérieures. Ainsi, ce sont les billets C et B qui absorbent les plus grandes baisses de valeur.

La SHQ considère que les BTAA n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle durant l'exercice clos le 31 mars 2012. Toutefois, l'augmentation de la provision cumulée pour moins-value est attribuable aux BTAA de Immobilière SHQ transférés à la suite de l'abolition de cette dernière à la SHQ, le 1er octobre 2011. Les encaissements en capital de l'exercice totalisent 0,4 million de dollars (31 mars 2011 : aucun encaissement en capital).

14. ENCAISSE RÉSERVÉE

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au Programme de logement à but non lucratif privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif. Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « créditeurs et charges à payer » aux passifs de la SHQ.

15. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	Note	2012	2011
Bénéficiaires de subventions		43 519	50 924
Gouvernement du Québec		13 542	7 087
Fournisseurs et autres		4 206	4 020
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	21	387	519
		61 654	**62 550**

16. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La SHQ est autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou du Fonds de financement, entité sous contrôle commun, jusqu'à un maximum de 975 millions de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2014.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux fixe négocié au moment de l'emprunt. Les taux au 31 mars 2012 sont de 1,292 % et 1,294 % (2011 : 1,291 %).

Les intérêts sur les emprunts temporaires de l'exercice sont imputés au poste de charges « frais financiers » (note 6).

17. DETTE À LONG TERME

	31 mars 2012		
	Taux d'intérêt fixe échéant		
	2013-2014 à 2017-2018	2019-2020 à 2032-2033	**Total**
Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)			
Obligations			
remboursables par versements mensuels 1,490 % à 4,810 %	698 601	138 165	836 766
remboursables par versements annuels ou semestriels et rachetables par anticipation 6,875 % à 11,000 %	–	275 114	275 114
remboursables par versements annuels 5,944 %	423	259 602	260 025
Emprunt garanti par hypothèque immobilière remboursable par versements mensuels 2,750 % à 7,875 %	411	439	850
	699 435	**673 320**	**1 372 755**
Autre			
Obligation remboursable par versements annuels et assurés par la SCHL 8,950 %	138 621	–	138 621
	838 056	**673 320**	**1 511 376**

En assumant que les refinancements seraient réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2012, le montant des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices sur la dette à long terme se détaille comme suit :

2012-2013	109 122
2013-2014	111 703
2014-2015	112 992
2015-2016	112 155
2016-2017	109 008
	554 980
2017-2018 à 2021-2022	513 771
2022-2023 à 2026-2027	345 815
2027-2028 à 2031-2032	96 309
2032-2033	501
Total :	**1 511 376**

18. CONTRIBUTION REPORTÉE – SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La contribution reportée de la Société canadienne d'hypothèques et de logement se rapporte aux contributions des exercices considérés, destinées à couvrir les charges des exercices futurs, au regard des réparations capitalisables non amorties effectuées sur des immeubles dans le cadre du programme Logement à but non lucratif – Public, du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, du programme Logement abordable Québec, de certains programmes de l'amélioration de l'habitat ainsi que les frais d'administration reliés à ces programmes. Une partie des contributions reportées est également destinée à l'acquisition de bâtiments. Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde de la contribution reportée sont les suivantes :

	2012	2011
Solde au début	366 676	179 973
Nouvelles contributions de l'exercice relatives aux :		
Programmes		
Logement à but non lucratif – Public	72 287	100 177
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	32 181	130 797
Amélioration de l'habitat (a)	8 788	26 576
Frais d'administration	942	7 568
Bâtiments	3 434	–
	484 308	445 091
Contributions constatées à titre de produits de l'exercice relatives aux :		
Programmes		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	(83 510)	(48 386)
Amélioration de l'habitat (a)	(12 878)	(25 107)
Frais d'administration	(1 925)	(4 922)
Bâtiments	(79)	–
Solde à la fin	**385 916**	**366 676**

	2012	2011
Le solde à la fin est composé des éléments suivants :		
Logement à but non lucratif – Public	344 244	271 957
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	32 044	83 373
Amélioration de l'habitat (a)	4 501	8 591
Frais d'administration	1 772	2 755
Bâtiments	3 355	–
	385 916	**366 676**

(a) Les contributions se rapportent à *l'Entente concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile* pour les programmes suivants : RénoVillage, Adaptation de domicile, Rénovation Québec, Réparations d'urgence, Logements adaptés pour aînés autonomes, Amélioration des maisons d'hébergement et certains volets du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif.

19. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2012	2011
Solde au début	31 782	27 043
Provision de l'exercice	3 257	8 373
Exécution de garanties	(739)	(3 634)
Solde à la fin	**34 300**	**31 782**

	2012	2011
La provision (taux) par programme se répartit comme suit :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (3 %)	25 181	22 520
Logement abordable Québec – Volet social et communautaire (3 %)	7 368	7 396
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (7 %)	1 206	1 283
Logement à but non lucratif – Privé (2 %)	502	538
Aide au logement populaire (2 %)	43	45
	34 300	**31 782**

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec, comptabilisée aux actifs financiers, assure la disponibilité des fonds pour couvrir cette provision.

20. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains (b),(e)	Bâtiments (c)	Améliorations majeures (a),(d),(f)	Améliorations locatives	Matériel et équipement	Développement informatique	Logiciels	**Total**
Coût								
1er avril 2010	–	–	–	**1 478**	**7 419**	**22 757**	**1 208**	**32 862**
Acquisitions	–	–	–	119	447	3 212	33	3 811
Dispositions	–	–	–	–	–	–	–	–
31 mars 2011	–	–	–	**1 597**	**7 866**	**25 969**	**1 241**	**36 673**
Acquisitions*	101 417	921 918	400 682	–	302	2 503	99	1 426 921
Dispositions	16	–	–	–	–	–	–	16
31 mars 2012	**101 401**	**921 918**	**400 682**	**1 597**	**8 168**	**28 472**	**1 340**	**1 463 578**
Amortissement cumulé								
1er avril 2010	–	–	–	**990**	**6 505**	**17 020**	**984**	**25 499**
Amortissement de l'exercice	–	–	–	263	645	2 417	113	3 438
Dispositions	–	–	–	–	–	–	–	–
31 mars 2011	–	–	–	**1 253**	**7 150**	**19 437**	**1 097**	**28 937**
Amortissement de l'exercice	–	37 013	10 769	155	489	2 529	110	51 065
Dispositions	–	–	–	–	–	–	–	–
31 mars 2012	–	**37 013**	**10 769**	**1 408**	**7 639**	**21 966**	**1 207**	**80 002**
Valeur nette comptable								
31 mars 2011	–	–	–	**344**	**716**	**6 532**	**144**	**7 736**
31 mars 2012	**101 401**	**884 905**	**389 913**	**189**	**529**	**6 506**	**133**	**1 383 576**

* Telles que présentées à la note 4, à la suite de l'abolition de Immobilière SHQ, les immobilisations corporelles au montant de 1 388 004 milliers de dollars (terrains : 101 407 milliers de dollars, bâtiments : 921 918 milliers de dollars et améliorations majeures : 364 679 milliers de dollars) de cette dernière ont été intégrées à la SHQ au 1er octobre 2011.

(a) Des intérêts sur les emprunts temporaires totalisant 0,2 million de dollars du 1er octobre 2011 au 31 mars 2012 ont été capitalisés aux améliorations majeures.

(b) La SHQ détient des terrains en qualité de superficiaire, d'une durée illimitée, pour un montant de 33,7 millions de dollars. Le tréfonds de ces terrains appartient à la Ville de Montréal.

(c) Des bâtiments ayant une valeur comptable de 80,4 millions de dollars au 31 mars 2012 sont érigés sur des terrains que la SHQ détient en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leur déficit d'exploitation.

(d) Des améliorations majeures ayant une valeur comptable de 32,7 millions de dollars au 31 mars 2012 ont été apportées à des bâtiments qui sont érigés sur des terrains que la SHQ détient en qualité d'emphytéote. Les emphytéoses viennent à échéance entre 2025 et 2042. Les rentes annuelles sont assumées par les offices d'habitation et sont incluses dans leur déficit d'exploitation.

(e) Des travaux d'expertise ont révélé que la SHQ est propriétaire de terrains contaminés. En vertu de la réglementation en matière d'environnement, la SHQ pourrait être tenue de réaliser des travaux de décontamination. Compte tenu des conventions d'exploitation signées notamment entre la SHQ et les offices d'habitation, les coûts qui pourraient découler de ces travaux seront payés et se retrouveront dans le déficit d'exploitation de ces offices dans l'année de leur réalisation. Par conséquent, étant donné que les déficits d'exploitation des offices sont assumés généralement à quatre-vingt-dix pourcent (90 %) par la SHQ, et ce, par l'entremise du programme Logement à but non lucratif, les coûts de décontamination seront alors inclus dans les coûts de ce programme de la Société au moment où ceux-ci seront encourus par les offices d'habitation. Ces coûts sont estimés à 5,3 millions de dollars.

(f) Le montant des acquisitions qui se retrouve dans les créditeurs et les charges à payer et qui n'a pas d'effet sur les flux de trésorerie s'élève à 5 263 milliers de dollars.

21. SOMMES DÉTENUES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2012	2011
Solde au début	519	533
Plus :		
Sommes reçues	3 185	3 602
Produits d'intérêts	2	2
	3 706	4 137
Moins :		
Sommes versées	3 319	3 618
Solde à la fin	**387**	**519**

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « encaisse » et « débiteurs » aux actifs financiers et « créditeurs et charges à payer » aux passifs de la SHQ.

22. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la SHQ participent soit au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les taux de cotisation de la SHQ au RRAS, au RRPE et au RREGOP ont été respectivement de 11,54 %, 11,54 % et 8,69 % de la masse salariale cotisable du 1er avril au 31 décembre 2011 et de 12,30 %, 12,30 % et 8,94 % du 1er janvier au 31 mars 2012.

Les cotisations de la SHQ imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 1,5 million de dollars (2011 : 1,3 million de dollars). Les obligations de la SHQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

La SHQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la SHQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

ÉVALUATIONS ET ESTIMATIONS SUBSÉQUENTES

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la SHQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés. Ces obligations sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations relatives aux congés de maladie sont les suivantes :

		2012	2011
- taux d'inflation		2,75 %	2,75 %
- progression des salaires nette d'inflation	- RREGOP	0,50 %	0,50 %
	- RRPE, RRAS	0,50 %	0,50 %
- taux d'actualisation	- RREGOP	3,61 %	4,49 %
	- RRPE, RRAS	2,76 %	3,57 %
- facteur de réduction		93 %	93 %

	2012		2011	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	3 389	5 756	3 105	5 198
Charge de l'exercice	2 305	1 681*	2 287	1 279*
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(2 290)	(1 145)	(2 003)	(721)
Solde à la fin	**3 404**	**6 292**	**3 389**	**5 756**

* Les charges de l'exercice incluent les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

23. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la SHQ s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par les organismes, jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la SHQ. Le capital des obligations contractuelles par programme se détaille comme suit :

	2012	2011
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	532 503	504 402
Rénovation Québec	124 813	114 436
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire (a)	178 540	189 804
Volet privé	10 435	11 628
Revitalisation des vieux quartiers	8 151	9 344
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	1 664	3 575
	856 106	**833 189**

(a) La SHQ détient une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces obligations contractuelles afin d'assurer le respect par les organismes des conditions assumées par ces derniers, aux termes de la convention d'exploitation existant entre la SHQ et les organismes.

En assumant que les refinancements seraient réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2012, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant :

2012-2013	73 359
2013-2014	73 766
2014-2015	75 110
2015-2016	75 759
2016-2017	76 062
2017-2018 à 2021-2022	358 400
2022-2023 à 2026-2027	123 650
	856 106

24. ÉVENTUALITÉS

GARANTIES DE PRÊTS (a)

La SHQ garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – Volet social et communautaire.

Ces garanties de remboursement comprennent des prêts consentis, avant l'achèvement des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit et de marge de crédit hypothécaire, afin d'assurer le prêt de démarrage ainsi que le financement intérimaire. Le montant maximal de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalisait 158 millions de dollars au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 175 millions de dollars).

Ces prêts, une fois la construction des projets d'habitation terminée, seront scindés et prendront la forme de deux prêts afin d'en assurer le financement à long terme. Un prêt correspondant au montant d'aide financière consentie par la SHQ sous forme de promesse de subvention et pouvant s'étendre jusqu'à 15 ans deviendra alors une obligation contractuelle pour la SHQ (note 23). L'autre prêt correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation sera garanti par la SHQ pour une période de 25 ou de 35 ans à la suite d'une acceptation de prolongation de la part de la SHQ. Le montant maximal des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, correspondant à la partie non subventionnée totalisait 939 millions de dollars au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 842 millions de dollars).

La SHQ détient des recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes versées par suite de la mise en jeu de la garantie. À la suite du remboursement de la garantie par la SHQ à l'institution financière, cette dernière subroge la SHQ dans tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

AUTRES GARANTIES (a)

La SHQ a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement au programme de Logement à but non lucratif privé, au programme d'Aide au logement populaire ainsi qu'au programme de Logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette Société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de Logement à but non lucratif privé qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, assujettis à ces accords totalisait 271 millions de dollars au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 289 millions de dollars).

PROGRAMME INITIATIVE EN HABITATION AU NUNAVIK

En vertu de ce programme, la SHQ s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et cela, jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 1,0 million de dollars au 31 mars 2012 (31 mars 2011 : 1,0 million de dollars).

POURSUITES

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la SHQ totalise 3,3 millions de dollars. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est requise sont présentés à la note 19.

25. APPARENTÉS

La SHQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec ou encore apparentés par les membres de la direction de la Société d'habitation du Québec.

La SHQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, les opérations jugées importantes de l'exercice avec ces apparentés ainsi que les soldes qui en résultent en fin d'exercice sont mesurés à la valeur d'échange et se détaillent comme suit :

	31 mars 2012	31 mars 2011
Société immobilière du Québec		
Intérêts	1 019	–
Frais d'administration - Loyers	2 624	2 369
Prêts	26 538	–
Intérêts courus sur les prêts et autres	1 515	–
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux		
Intérêts	2 562	–
Prêts	67 202	–
Intérêts courus sur les prêts et autres	3 808	–
Organismes du réseau de l'éducation		
Prêts	10 115	–
Fonds de financement		
Frais financiers - Intérêts sur les emprunts temporaires	2 289	79
Emprunts temporaires	321 920	8 059
Intérêts courus sur la dette à long terme et les emprunts temporaires	669	–

26. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

De plus, suite à l'intégration des activités de Immobilière SHQ à la SHQ, de nouveaux postes ont été ajoutés aux états financiers de cette dernière. Pour l'année 2011-2012, les nouveaux postes provenant de Immobilière SHQ présentent uniquement des résultats pour les six derniers mois, soit depuis le 1er octobre 2011, date de l'abolition de Immobilière SHQ.

SECTION 5
LES ANNEXES

ANNEXE 1
LES PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ANNEXE 2
LES PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ANNEXE 3
LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ANNEXE 4
INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

ANNEXE 1
LES PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

Habitations à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH) et HLM privé, volets coops-OBNL et autochtones hors réserve (urbains et ruraux)[1]

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition socioéconomique. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage qui fait la demande (personne âgée, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants).

Habitations à loyer modique – HLM public, volet Inuit[2]

Ce programme, qui s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle), est administré depuis le 1er janvier 2000 par l'Office municipal d'habitation Kativik.

Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik[4]

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle) dans le cadre du Plan Nord.

AccèsLogis Québec[2 et 3]

Ce programme permet aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes et des sociétés acheteuses sans but lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets :

- le volet 1, pour des familles, des personnes seules et des aînés autonomes;
- le volet 2, pour des aînés en légère perte d'autonomie;
- le volet 3, pour des personnes ayant des besoins particuliers, permanents ou temporaires, en matière de logement (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, déficients intellectuels, etc.).

Une partie des logements créés est réservée à des ménages à faible revenu qui reçoivent un supplément au loyer durant cinq ans.

Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs[2]

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction pour un an des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005, tout en procédant à l'intégration des bénéficiaires dans un programme régulier de la Société.

Il autorise également, à même l'enveloppe financière de renouvellement, l'attribution de suppléments au loyer d'urgence à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle le 1er juillet.

Allocation-logement[2]

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 54 ans et plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la Société d'habitation du Québec et par Revenu Québec.

Logement abordable Québec[2 et 3]

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Il comporte quatre volets :

- le volet social et communautaire, destiné à des ménages à revenu faible ou modeste;
- le volet privé, destiné à une clientèle à revenu moyen;
- le volet région Kativik, réservé aux résidents de l'un ou l'autre des 14 villages nordiques de la région Kativik (situés au nord du 55e parallèle) ou aux Inuits signataires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois;
- le volet Nord-du-Québec, destiné aux municipalités de moins de 5 000 habitants situées entre les 49e et 55e parallèles sur la rive nord du fleuve Saint-Laurent ainsi qu'à la ville de Chibougamau.

Selon les volets, le programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives, à des organismes sans but lucratif, ainsi qu'à des propriétaires et à des promoteurs privés, de réaliser et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable.

Supplément au loyer[1]

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des organismes sans but lucratif, tout en payant un loyer similaire à celui qu'ils paieraient dans un logement de type HLM.

Aide aux organismes communautaires (PAOC)

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation, en procurant une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent en habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale dans ce domaine.

1. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
2. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.
3. Pour ce programme, la Société rembourse sur une période de 15 ans le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.
4. Programme financé uniquement par le gouvernement du Québec.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Adaptation de domicile (PAD)[6]

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales auxquelles une personne handicapée peut se heurter lorsqu'elle accomplit ses activités quotidiennes à domicile. Il favorise ainsi le maintien à domicile des personnes handicapées.

Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)[6]

Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire.

Aide à la rénovation en milieu rural (RénoVillage)[6]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour améliorer la sécurité incendie.

Réparations d'urgence (PRU)[6]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent effectuer des travaux urgents dans leur résidence pour corriger les défectuosités majeures qui représentent une menace pour la sécurité et la santé des occupants.

Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)[6]

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et les jeunes de moins de 29 ans, victimes de violence familiale.

Rénovation Québec (PRQ)[6 et 7]

Ce programme vise à stimuler la revitalisation de secteurs résidentiels dégradés dans les municipalités. Il établit des règles générales suivant lesquelles une municipalité participante développe un programme de revitalisation à appliquer sur son territoire. La rénovation résidentielle, la construction résidentielle, la transformation d'espaces non résidentiels en logements et l'accession à la propriété sont parmi les interventions admissibles au programme.

Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite[5]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels pour le remplacement de la dalle de béton et du remblai détériorés par l'oxydation de la pyrite. La date limite pour l'engagement des dossiers (autorisation de faire exécuter les travaux) était le 26 octobre 2011.

Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la présence de pyrrhotite dans le béton et sur lesquels des travaux sont nécessaires pour assurer l'intégrité des fondations.

Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik

Ce programme aide financièrement les membres de la communauté algonquine de Kitcisakik à rénover et à agrandir leur maison.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE CELLES DESTINÉES AU LOGEMENT SOCIAL)

Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik

Le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik, lancé récemment, comprend quatre volets :

- le volet « Formation et accompagnement », destiné aux nouveaux propriétaires, qui porte sur le processus d'acquisition et l'entretien d'une propriété ;
- le volet « Aide à l'achat et à la construction », qui permet l'acquisition ou la construction d'une propriété résidentielle ou la construction d'unités locatives ;
- le volet « Aide à la rénovation », qui permet aux propriétaires de rénover leur propriété ;
- le volet « Aide à l'occupation », lequel permet de diminuer le coût d'occupation d'un logement grâce à une aide financière pour le paiement des taxes municipales et des primes d'assurance habitation.

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH)

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

5. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
6. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.
7. Pour ce programme, la Société d'habitation du Québec rembourse sur une période de 15 ans le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.

ANNEXE 2
LES PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)
- Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11)
- Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02)
- Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)
- Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (R.R.Q., A-13.1.1, r. 1)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r. 1)
- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (R.R.Q., S-8, r. 2)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r. 3)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (R.R.Q., S-8, r. 4)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de la Société d'habitation du Québec (R.R.Q., S-8, r. 5)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (R.R.Q., S-8, r. 6)
- Règlement sur l'habitation (R.R.Q., S-8, r. 7)
- Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec

LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- Code civil du Québec (voir les règles générales du louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants) (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (R.R.Q., R-8.1, r. 3)

LOIS, RÈGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, c. 10)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Décret : Personnel d'entretien d'édifices publics (Mtl) (R.R.Q., D-2, r. 15)
- Décret : Personnel d'entretien d'édifices publics (Qc) (R.R.Q., D-2, r. 16)

LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001)
- Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C-47.1)
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (L.R.Q., c. O-9)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.01)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (L.R.Q., c. C-37.02)
- Charte de la Ville de Gatineau (L.R.Q., c. C-11.1)
- Charte de la Ville de Lévis (L.R.Q., c. C-11.2)
- Charte de la Ville de Longueuil (L.R.Q., c. C-11.3)
- Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., c. C-11.4)
- Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5)

ANNEXE 3

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence. Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants. Il s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'à ses dirigeants.

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec est entré en vigueur le 25 septembre 2009 et aucune modification n'a été apportée depuis son adoption. Il est disponible sur le site Web de la Société[1].

CHAPITRE I – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Section 1

Objet

1. Le présent code vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence.

Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants.

Section 2

Champ d'application

2. Le présent code s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'aux dirigeants de la Société.

Sont des dirigeants de la Société le président-directeur général et les vice-présidents.

CHAPITRE II – INTERPRÉTATION

3. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des règles de déontologie énoncées dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux dirigeants, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, l'administrateur ou le dirigeant doit avoir recours à l'éthique afin de prendre la meilleure décision.

CHAPITRE III – RÈGLES PARTICULIÈRES

Section 1

Éthique

4. L'administrateur ou le dirigeant est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, d'agir de façon éthique.

5. Le président du conseil d'administration doit s'assurer que les administrateurs et dirigeants de la Société respectent les règles de déontologie qui leur sont applicables et qu'ils agissent avec éthique.

Dans ce contexte, l'administrateur ou le dirigeant doit collaborer avec le président du conseil.

Section 2

Coopération

6. L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de ses fonctions, entretenir à l'égard de toute personne et de la Société des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

7. Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur ou le dirigeant fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Section 3

Discrétion, réserve et solidarité

8. L'administrateur ou le dirigeant est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information reçue. En outre, les délibérations du conseil ou de ses comités, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont confidentiels.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur ou un dirigeant représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration ou le comité concerné exige le respect de la confidentialité.

9. L'administrateur ou le dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

10. L'administrateur dissident doit se rallier à la décision prise par la majorité des membres du conseil d'administration.

1. http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html

Section 4

Prise de décision

11. Les administrateurs et les dirigeants sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

12. L'administrateur ou le dirigeant prend les décisions inhérentes à ses fonctions dans l'intérêt de la Société, avec objectivité et indépendance, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.

Section 5

Organisation des affaires personnelles

13. L'administrateur ou le dirigeant doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

14. Un administrateur doit veiller à consacrer à ses fonctions le temps et l'attention raisonnablement requis dans les circonstances.

Quant au dirigeant, il doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si le président du conseil d'administration l'autorise à exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré ou des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Cependant, de telles activités ne doivent pas l'empêcher de consacrer l'attention et le temps requis par l'exercice normal de ses fonctions de dirigeant.

Section 6

Utilisation des biens de la Société

15. L'administrateur ou le dirigeant ne peut confondre les biens de la Société avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens de la Société ni l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Ces obligations subsistent même après qu'il ait cessé d'occuper ses fonctions.

Section 7

Cadeaux, faveur ou autre avantage

16. L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même, une personne liée à l'administrateur ou au dirigeant ou un tiers.

L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.

CHAPITRE IV – RÈGLES RELATIVES AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

Section 1

Obligation de prévention

17. L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute autre situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs et responsabilités avec une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle un administrateur ou un dirigeant a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral, suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Section 2

Interdiction

18. Le dirigeant ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 19, 20 et 21 s'appliquent.

Un administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 19 et 21.

Section 3

Divulgation des intérêts et abstention

19. L'administrateur ou le dirigeant doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société;

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil ou un de ses comités.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou dirigeant doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question liée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Section 4

Délai de divulgation

20 La divulgation visée à l'article 19 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le dirigeant en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué ;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du dirigeant ;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée ;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou dirigeant après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

Section 5

Divulgation de droits contre la Société

21. L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

Section 6

Déclaration annuelle d'intérêts

22. L'administrateur ou le dirigeant doit remettre au président du conseil d'administration, dans les trente jours de sa nomination et le 31 mars de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration en la forme prévue et contenant les informations suivantes :

a) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, incluant des parts sociales, ou d'autres biens, en précisant la valeur, la nature et la quantité, en nombre et en proportion, le cas échéant ;

b) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial ;

c) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou de laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le dirigeant qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le dirigeant doit également produire une telle déclaration dans les trente jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont, notamment, celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société, entre autres :

a) la location et la gestion de logements ;

b) la rénovation ou la construction d'habitations ;

c) l'assurance habitation ;

d) les institutions financières ;

e) la consultation et l'expertise-conseil.

23. Les articles 17 à 22 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du dirigeant.

On entend par « famille immédiate » le conjoint, ses parents, ses frères et sœurs et ses enfants.

Section 7

Déclarations – traitement confidentiel

24. Le président du conseil d'administration remet les déclarations reçues en application des articles 19, 20 et 22 au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

Section 8

Membre du comité de vérification

25. L'administrateur qui est membre du comité de vérification du conseil ne peut avoir un intérêt dans la Société. Il ne peut notamment accepter de la Société des honoraires en contrepartie de consultations, de services-conseils ou de tout autre service semblable.

CHAPITRE V – OBLIGATION APRÈS LE MANDAT

26. L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

27. L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs ou les dirigeants visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE VI – ACTIVITÉS POLITIQUES

28. Le président du conseil d'administration ou le dirigeant qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE VII – RÉMUNÉRATION

29. Le dirigeant n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

CHAPITRE VIII – PROCESSUS DISCIPLINAIRE

30. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

31. Le président du conseil veille à l'application du présent code. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou aux dirigeants qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

32. Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines conseille le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations faites en vertu du présent code.

33. À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un dirigeant, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

34. Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter le répondant en éthique de la Société, des conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos et recevoir des avis de leur part.

35. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur ou un dirigeant n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil, c'est le président du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines qui en informe l'autorité compétente.

CHAPITRE IX – ENGAGEMENT

36. Dans les 90 jours de l'adoption du présent code par le conseil, chaque administrateur ou dirigeant doit remplir et signer l'attestation reproduite à l'annexe 1 du présent code ; cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouveau membre du conseil doit faire de même dans les 90 jours de sa nomination.

37. Le présent code est entré en vigueur le 25 septembre 2009.

ANNEXE 4
INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

NOTE 1 :
SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH)

Ce comité a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance ainsi qu'un code d'éthique pour la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec. Il établit également les profils de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration (C. A.), les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et voit à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le comité a tenu six rencontres au cours du présent exercice et son rapport annuel d'activités a été approuvé par le C. A. le 8 juin 2012. Conformément à son plan de travail, les dossiers traités visaient à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires afin qu'il puisse assumer adéquatement ses responsabilités.

En matière de ressources humaines, le CGERH a participé à la révision et à la mise à jour du questionnaire d'évaluation du fonctionnement du C. A. et il s'est penché sur le bilan 2010-2011 des investissements de la Société dans le développement des ressources humaines. Enfin, il a été consulté à l'occasion de la révision du Cadre de gestion du développement du personnel de la Société d'habitation du Québec.

En matière de gouvernance et d'éthique, le CGERH a travaillé notamment dans le dossier du Plan de vérification axé sur les risques, celui du suivi des plaintes relatives au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation, celui de la sécurité de l'information ainsi que dans plusieurs autres dossiers relatifs aux ressources informationnelles.

Enfin, une évaluation du fonctionnement du C. A. a été réalisée et un rapport sommaire a été produit. Les résultats d'évaluation sont très positifs. Ils permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions.

Comité de vérification (CV)

Le mandat du comité de vérification consiste, entre autres, à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces, et à examiner la situation financière de la Société.

Il approuve le plan annuel de vérification interne et supervise les activités de vérification interne ainsi que la mise en place et le suivi du plan d'optimisation des ressources de la Société. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2011-2012, le comité de vérification s'est réuni à sept reprises et a tenu des rencontres de travail avec les représentants de la Direction de la vérification interne. Au cours de ses activités, le comité s'est assuré que la direction a mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les fraudes et les erreurs. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et de celles des mandataires ainsi que des rapports d'évaluation de programmes. Le comité a été informé du suivi du plan d'action de la Direction de la vérification interne pour 2011-2012, du suivi des dossiers litigieux d'importance, des crédits détaillés pour 2012-2013, du budget provisoire pour 2012-2013 et du suivi budgétaire pour 2011-2012.

Le rapport annuel d'activités du comité a été approuvé par le conseil d'administration le 8 juin 2012. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été portées à la connaissance du conseil d'administration concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. Le comité a reçu les résultats de l'audit des états financiers 2010-2011 du Vérificateur général du Québec. De plus, il a invité ce dernier à présenter son plan de vérification des états financiers de la Société au 31 mars 2012 au comité de vérification.

NOTE 2 :
ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le tableau d'assiduité des administrateurs fait état de leur présence aux séances du C. A., du CGERH et du CV pour l'année 2011-2012.

NOM	TITRE	C. A.	CGERH	CV
Ginette Fortin	Présidente du C. A.	9/9		
John MacKay	Président-directeur général	9/9		
Jean Bernier	Membre	8/9	2/2	5/5
André Des Rochers	Membre	6/9		7/7
Daniel Dussault	Président du CGERH	8/9	5/6	
Hélène Fréchette	Membre	9/9	6/6	
Ève-Marie Rioux	Membre	9/9	6/6	
Jasmine Sasseville	Présidente du CV	9/9		7/7
Bernard Tanguay	Membre	8/9		6/7

NOTE 3 :
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a le devoir d'assurer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, r.0.2). La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels rend compte annuellement des dites activités.

Demandes d'accès aux documents

Traitement des demandes	**2011-2012**	2010-2011	2009-2010
Total des demandes	37	49	55
Demande refusée	1[2]	4[2]	1[1]
Désistement	1	3	1
Demande partiellement acceptée	8	9	8
Demande ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0	2	2
Demande traitée dans un délai de 20 jours ou moins	24	38	43

1. Demande refusée en vertu des articles 37 et 39
2. Demande refusée en vertu des articles 37, 39 et 41

Les demandes répertoriées dans le tableau qui précède provenaient de citoyens désirant obtenir une copie de leur dossier et de locataires de logement à loyer modique souhaitant avoir de l'information sur l'immeuble qu'ils habitent ; quelques-unes portaient sur des projets réalisés grâce au programme AccèsLogis Québec. Enfin, le reste des demandes concernait les services et les programmes de la Société, des statistiques ou d'autres données qu'elle avait colligées, ou des ententes ou des contrats qu'elle avait conclus.

Par ailleurs, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Société poursuit ses travaux visant à maintenir disponibles sur son site Web les documents ou les renseignements mentionnés à la section III de ce règlement.

En matière de formation et de sensibilisation, soulignons une présentation à l'ensemble du personnel sur le thème des réseaux sociaux et de la protection des renseignements dans ce type de média. Nos efforts de sensibilisation ont également mené à la diffusion de six capsules d'information sur l'intranet. Enfin, la campagne de sensibilisation « La sécurité c'est l'affaire de tous », amorcée en 2009-2010, s'est poursuivie.

NOTE 4 :
RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

Nom	Titre	Rémunération reçue en 2011-2012[1]
John MacKay	Président-directeur général	153 815 $
James McGregor[2]	Vice-président au développement de l'habitation	159 483 $[3]
Lise Guillemette	Vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire	124 967 $

1. Aucun autre avantage que la rémunération indiquée n'a été accordée en cours d'exercice.
2. Départ le 15 décembre 2011.
3. Ce montant comprend le paiement de la réserve de vacances et d'une allocation de départ prévue par décret.

NOTE 5 :
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. Données globales

EMBAUCHE DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	**Total**
Nombre total de personnes embauchées	17	12	30	8	**67**

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2012[1]

Effectif total (personnes)	364

1. Excluant les hauts fonctionnaires (PDG et v.-p.).

2. Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Les statistiques sur l'embauche et la représentativité des membres de groupes cibles, produites dans les tableaux ci-après, proviennent des informations contenues dans le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » que doit remplir tout nouvel employé. Toutefois, la déclaration d'appartenance à un groupe cible est volontaire et, lorsque remplie, elle reflète la perception et l'identification de l'employé quant à son appartenance ou non à un de ces groupes cibles. Dans ce contexte, l'interprétation des données doit être faite avec prudence puisque la représentativité réelle des membres de groupes cibles, au sein de l'organisation, peut différer des statistiques produites.

EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

Statut d'emploi	Embauche totale[1]	Embauche de membres de groupes cibles					Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	
Régulier	17	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	12	7	0	0	0	7	58,3
Étudiant	30	2	0	0	0	2	6,7
Stagiaire	8	3	0	0	0	3	37,5
Total :	**67**	**12**	**0**	**0**	**0**	**12**	–
Taux d'embauche par groupe cible (%)	–	17,9	0,0	0,0	0,0	17,9	–

1. Les données sur l'embauche du personnel correspondent seulement au recrutement.

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI – RÉSULTATS COMPARATIFS

	Régulier (en %)	Occasionnel (en %)	Étudiant (en %)	Stagiaire (en %)	Total (en %)
2009-2010	2,8	1,8	4,6	2,8	11,9
2010-2011	4,3	4,3	0	1,1	9,6
2011-2012	0	58,3	6,7	37,5	17,9

L'écart de 2011-2012, comparativement aux deux années précédentes, s'explique par un changement dans la méthode de calcul afin de tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines.

Cet écart est également causé par un nombre beaucoup moins important de personnes embauchées (67 comparativement à 94 en 2010-2011) parmi lesquelles un bon nombre étaient membres d'un groupe cible. À noter que la diminution du taux d'embauche total est due, entre autres, aux mesures sur le gel de recrutement adoptées par le Conseil du trésor pour la période du 21 juin 2011 au 31 mars 2012.

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS COMPARATIFS

Groupe cible	Au 31 mars 2012		Au 31 mars 2011		Au 31 mars 2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communauté culturelle	18	4,9	19	5,2	18	5,1
Autochtone	2	0,5	2	0,5	2	0,6
Anglophone	4	1,1	4	1,1	7	2,0
Personne handicapée	2	0,5	1	0,3	3	0,8

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2012

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	0	0	15	6,7	3	4,1	0	0	0	0	0	0	18	4,9
Autochtone	0	0	1	0,4	0	0	1	2,3	0	0	0	0	2	0,5
Anglophone	0	0	4	1,8	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,1
Personne handicapée	0	0	2	0,9	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,5

1. Incluant les ingénieurs, les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

3. Femmes

EMBAUCHE DE FEMMES DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	10	7	24	5	46
Pourcentage par rapport au taux d'embauche total	58,8	58,3	80	62,5	68,7

REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents de la paix	Ouvrier	**Total**
Nombre total d'employés réguliers	23	223	73	44	0	1	**364**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	12	102	50	42	0	0	**206**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	52,2	45,7	68,5	95,5	0	0	**56,6**

1. Incluant les ingénieurs, les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2011-2012, conformément aux orientations gouvernementales et afin de favoriser la diversité, la Société a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles. Elle s'est également assurée de faciliter l'intégration de ces personnes dans l'organisation.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

En 2011-2012, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

NOTE 6 : EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la Société a pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Elle est d'ailleurs à l'étape de la mise à jour, de façon à prendre en compte les dernières technologies de l'information et afin de s'assurer de sa conformité avec la nouvelle politique gouvernementale.

Les règles de la politique font office de directives internes et doivent être respectées par tout le personnel de la Société. Aucune plainte n'a été reçue en matière d'emploi et de qualité de la langue française. Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la Société. Aussi, cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales, notamment par le recours aux services de réviseurs professionnels. Des instruments linguistiques et des outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font régulièrement l'objet de manchettes.

En outre, le français est la langue de travail à la Société, et aucune autre exigence linguistique n'est imposée comme condition de sélection ou de recrutement du personnel. Si l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

NOTE 7 :
PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2011-2012
Accroître la participation des résidents de HLM issus des communautés culturelles au développement de leur vie associative et communautaire, ainsi qu'à l'amélioration de leurs milieux de vie (mesure 6.1).	La mesure 6.1 visait à consolider les assises du partenariat financier entre la Société et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) pour le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS), dont l'entente de collaboration venait à échéance en mars 2009. Ce partenariat avait pour but d'accroître la participation des résidents de HLM issus de communautés culturelles au développement de leur vie associative et communautaire. L'entente financière a fait l'objet d'un renouvellement pour la période allant de 2009 à 2012, et prévoyait une contribution financière annuelle de 60 000 $ du MICC et de 400 000 $ de la Société. Pour des raisons de contraintes budgétaires, la Société a dû mettre fin à l'édition 2011-2012 du PAICS et, conséquemment, un terme au partenariat financier avec le MICC. Néanmoins, dans le respect de ses engagements à l'égard des projets pluriannuels, 11 projets ont été financés pour un montant de 158 000 $.
Favoriser l'accès au logement pour les personnes des communautés culturelles en améliorant l'offre de services de jumelage pour les personnes intéressées à partager un même toit (mesure 6.1).	Cette mesure porte sur l'entente de service (2008-2011) intervenue entre la Société et La Maisonnée, service d'aide et de liaison pour immigrants, pour mettre en place des pratiques organisées d'habitations partagées dans la région de Montréal. Les objectifs de l'entente visent principalement à favoriser l'accession à un logement abordable et décent pour les ménages immigrants, à faciliter le processus d'intégration résidentielle des personnes immigrantes dans la société d'accueil, à permettre l'économie de coûts des logements et à valoriser les rapprochements entre les personnes immigrantes et celles de la société d'accueil. La reconduction annuelle de l'aide financière, fixée à 17 500 $ pour la troisième et dernière année de l'entente (2010-2011), a été réalisée en mars 2011. La Société a reçu le dernier rapport d'activités de l'organisme à cet égard.
Entreprendre, en partenariat avec les intervenants en logement, une démarche d'information, d'éducation ou de sensibilisation visant à contrer les pratiques discriminatoires et à réduire toutes autres difficultés liées à l'accès au logement (mesure 1.2).	La Société a invité plus d'une cinquantaine d'intervenants communautaires, œuvrant dans le domaine du logement ainsi qu'à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes, à soumettre un projet en lien avec l'accessibilité au logement pour cette clientèle. L'appel de projets a eu lieu dans le cadre du volet « soutien aux projets ponctuels » du Programme d'aide aux organismes communautaires. Au total, six projets issus des régions de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, de Montréal, de Lanaudière et de Sherbrooke ont été retenus pour l'année 2011-2012 pour une aide financière totalisant 80 000 $.

NOTE 8 :
POLITIQUE *À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ*

ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2011-2012
Promouvoir le concept d'accessibilité universelle.	Les activités de sensibilisation se sont poursuivies au cours de la dernière année : une demi-journée de sensibilisation des partenaires sur les concepts d'accessibilité universelle lors du Colloque des gestionnaires techniques s'est tenue en mars 2012 ; la diffusion des liens utiles concernant l'accessibilité et ses acteurs a été mise en ligne sur le site Web des partenaires des centres de services.
Poursuivre l'intégration d'exigences d'accessibilité et d'adaptabilité dans les projets d'habitation subventionnés par l'entremise des programmes administrés par la Société.	La Société travaille actuellement à mettre sur pied des principes directeurs sur l'utilisation et l'entreposage des quadriporteurs dans le réseau du logement social. Le document est présentement en consultation auprès des partenaires de la Table de concertation des HLM publics. La Société termine présentement la révision des spécifications de construction dans le cadre du programme AccèsLogis Québec, lesquelles exigeront, entre autres, le respect de certains critères liés à l'accessibilité des immeubles (local, drain au plancher, etc.), l'aménagement d'une certaine proportion de logements adaptables (avec des exigences liées à cette catégorie) et le respect d'adaptations particulières aux logements pour les organismes qui se prévaudront de subventions additionnelles à cet effet.
Mettre en œuvre les recommandations contenues dans le rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976, en vue d'en arriver à un règlement sur cette question, notamment à l'égard des immeubles d'habitation sociale et communautaire.	La planification globale a été transmise au ministère du Travail en avril 2009. Les modifications sont apportées graduellement aux bâtiments afin de les rendre plus accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.
En concertation avec les organismes concernés, statuer sur la proposition d'un modèle de base d'un service Info-logement.	Lors de la dernière rencontre du Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH), en janvier 2012, les participants ont convenu de la nécessité de préciser, dans un premier temps, les besoins et de convenir, par la suite, du modèle requis.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2011-2012
Assurer la mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social.	Le Cadre reconnaît à la fois le soutien communautaire comme pratique novatrice et la responsabilité partagée de la Société et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'égard de clientèles communes. Il vise à doter les réseaux de l'habitation sociale et de la santé et des services sociaux de leviers pour consolider et pour développer les projets de logement social avec soutien communautaire. Il a également pour but d'offrir une réponse continue et complémentaire aux besoins des personnes et des milieux de vie, de mobiliser et d'encourager le partenariat autour d'une clientèle commune ainsi que d'assurer la pérennité des services. À l'automne 2012, le Cadre avait rejoint plus de 36 500 personnes vulnérables, ayant besoin de soutien pour se loger. Le Cadre est implanté par chacune des agences de la santé et suivi par le MSSS et la Société. Ce sont plus de 308 ententes de coopération, concernant 316 organismes, qui ont été conclues à ce jour.
Poursuivre les programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.	En 2011-2012, la Société a poursuivi la mise en œuvre des programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes. Les résultats obtenus pour ces deux programmes apparaissent à l'objectif 2.1 du Plan stratégique 2011-2012 de la Société.[1]

1. Objectif 2.1, page 29.

NOTE 9 :

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

ENGAGEMENT	RÉSULTAT 2011-2012
Soutenir, sous réserve de demandes provenant du milieu, deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie.	Au 31 mars 2012, pour la première partie de la mesure, qui vise la mise sur pied de deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie, l'atteinte de la cible était de 50 %. Un projet de 24 unités du volet III d'AccèsLogis Québec dans la région de la Montérégie est actuellement à l'étape de l'engagement conditionnel. Près de 100 000 $, sur un budget total de 3,7 millions de dollars, ont été engagés en 2011-2012 pour cette mesure.
Recenser les initiatives porteuses qui concernent cette clientèle en logement social.	La deuxième partie de la mesure, qui consiste à recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle de jeunes mères chefs de famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux, est réalisée à 25 % de la cible quadriennale. Les travaux d'inventaire des initiatives ont été amorcés et d'autres travaux se poursuivront jusqu'en 2015.
Sous réserve de demandes provenant du milieu pour ce type de projets, et par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, subventionner deux projets d'habitation à l'intention des femmes en situation d'itinérance.	Les cibles de cette mesure quadriennale ont pour but la réalisation, sous réserve de demandes provenant du milieu, de deux projets d'habitation à l'intention des femmes itinérantes. Aucune demande du milieu n'a encore été présentée.
Publier une monographie sur les conditions de logement des femmes au Québec.	Le 8 mars 2012, la Société a lancé la monographie sur les conditions de logement des femmes[2]. Cette action a donc été réalisée à 100 % en fonction des cibles retenues.
Publier une étude sur la santé des personnes résidant en HLM.	La Société est en voie de compléter cette étude et, d'ores et déjà, il en ressort qu'entre les deux variables sociodémographiques présentes dans le modèle conceptuel (l'âge et le sexe), l'âge doit être considéré comme la plus importante et la plus présente des variables susceptibles d'avoir un effet sur la santé. Il n'en demeure pas moins que le sexe, féminin ou masculin, a également une incidence sur la santé des personnes résidant en HLM.
Accorder un accès prioritaire à un logement à loyer modique aux personnes victimes de violence conjugale.	Cette action a été réalisée à 100 %. Le nouveau Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique est entré en vigueur le 1er septembre 2011. Il comporte des mesures transitoires d'une durée maximale d'un an, faisant en sorte que les résultats obtenus par l'introduction d'un traitement prioritaire pour les personnes victimes de violence conjugale pourront être évalués lors d'un prochain suivi.
Élaborer et rendre publique la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec.*	Cette action a été réalisée à 100 %. La politique a été lancée le 3 mai 2012.

2. SÉNÉCAL, Paul. Société d'habitation du Québec. *Les femmes et le logement : un pas de plus vers l'égalité*, mars 2012, 12 pages. Ce document est aussi disponible sur le site Web de la Société.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011|2012

BILAN ENVIRONNEMENTAL

La Seigneurie Vaudreuil, coopérative de solidarité située à Vaudreuil-Dorion, est destinée à des familles, à des personnes seules et à des personnes âgées en légère perte d'autonomie. Deux immeubles qui comptent respectivement 73 et 83 logements sont reliés par une passerelle. La coopérative offre notamment une nouvelle formule de soins partagés avec le centre de santé et de services sociaux de la région.

WWW.HABITATION.GOUV.QC.CA

Sommaire

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.
2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.
3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.
5. Intégrer davantage de préoccupations d'écoconditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.
6. Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.
7. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.
8. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.
9. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

BILAN ENVIRONNEMENTAL 2011-2012 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

De par sa mission, la Société d'habitation du Québec travaille dans un environnement qui témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise et, de façon plus précise, pour l'amélioration des conditions de vie des ménages en matière d'habitation. La Société atteint ses objectifs organisationnels en intégrant les principes de développement durable à sa vision du développement et à ses actions, en luttant de façon réaliste et mesurable contre les effets du changement climatique, et en optimisant ses efforts pour que des mesures d'efficacité énergétique soient prises à différentes étapes de ses interventions. La présente section, qui complète le rapport annuel de gestion, expose l'ensemble des actions prises par la Société en matière environnementale et rend compte des résultats pour l'année 2011-2012.

Par les programmes qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et aux logements sociaux, la Société contribue au mieux-être de la personne et des générations futures, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme des régions. En soutenant la rénovation et la mise à niveau des logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la Société contribue également à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Société a poursuivi la mise en œuvre de son premier plan de gestion environnementale (PGE). Ce plan permet de réduire, de manière considérable, les effets des activités administratives de la Société et de ses partenaires sur l'environnement ainsi que ceux qui sont produits lors de la construction et de la rénovation de logements.

De plus, la Société travaille activement à l'élaboration d'un plan de gestion de l'énergie pour le parc de HLM de tout le territoire. Ce plan prévoit la production d'un bilan énergétique pour comptabiliser la consommation énergétique des HLM et en améliorer le rendement.

En mars 2009, la Société publiait le Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui appuie la poursuite et l'amélioration continue de ses interventions et s'articule autour de trois orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 :

- informer, sensibiliser, éduquer, innover ;
- produire et consommer de façon responsable ;
- prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Outre les dimensions sociales et économiques du développement durable, déjà présentes dans certains de ses programmes d'habitation, la Société maintient ses efforts pour réduire la production de déchets et d'émissions polluantes, dans une perspective de gestion écoresponsable de ses activités.

Il est à noter que le gouvernement du Québec a convenu de reconduire, pour deux autres années, soit jusqu'en 2015, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. La Société profitera de cette période supplémentaire pour intégrer une nouvelle action issue de l'Agenda 21 de la culture du Québec et bonifier son plan d'action de développement durable.

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la Société présente 9 actions qui contribueront à l'atteinte de 7 des 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable[1].

1 Comme le suggère la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, les explications relatives aux objectifs qui n'ont pas été retenus par la Société sont fournies dans le plan d'action de l'organisation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.

Action	Gestes	Suivi
1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.	Jumeler des activités ponctuelles de sensibilisation ou d'information, comme l'accueil des nouveaux employés, à une présentation sur la démarche de développement durable.	Effectué en continu
	Aménager sur le site intranet de la Société une section réservée à la démarche où seront diffusées des capsules d'information.	Complété
	Concevoir un logo et un slogan reliés à l'habitation pour faciliter le repérage des renseignements sur la démarche.	Complété

INDICATEURS

- Nombre et nature des moyens d'information et de sensibilisation qui sont mis en place.
- Pourcentage du personnel touché par les activités d'information et de sensibilisation.
- Date de mise en ligne et de mise à jour du site intranet.

CIBLES

- Sensibiliser 80 % du personnel de la Société d'ici 2011.
- Mettre en ligne la section sur le développement durable dans l'intranet avant le 1er décembre 2009.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2011, l'Institut de la statistique du Québec a mené une enquête auprès des employés de l'administration publique, dont ceux de la Société, pour mesurer leur taux de sensibilisation au développement durable. Le résultat global obtenu est de 90 %. À la lumière de ce résultat, la cible gouvernementale voulant « que 80 % du personnel de l'administration publique soit sensibilisé à la démarche de développement durable » a été atteinte et même dépassée. Malgré l'atteinte de sa cible, la Société estime important de poursuivre le travail de sensibilisation et de formation de son personnel.

En 2011-2012, diverses activités de sensibilisation et de développement de la connaissance sur le développement durable ont été organisées, mentionnons notamment :

- la participation du personnel professionnel et cadre de la Société aux activités de formation et de sensibilisation du Bureau du coordonnateur du développement durable, l'entité du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs responsable de la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale en développement durable ;
- la création du Forum d'échanges techniques permettant le partage d'information et de questions de nature technique au sein du personnel de la Société. Différents sujets, portant notamment sur de nouvelles réglementations, des technologies et des projets d'avant-garde, ont été abordés lors des quatre rencontres annuelles.

Par ailleurs, la mise en ligne de la section sur le développement durable dans le site Web de la Société, laquelle comporte une centaine de documents et d'hyperliens sur la construction écologique, des nouvelles en développement durable et des références sur les enjeux du développement durable ainsi que des capsules d'information destinées aux employés, a été réalisée au cours de l'année.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.	Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.

Action	Gestes	Suivi
2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.	Apporter son soutien et participer à la recherche orientée sur le bâtiment dans une perspective de développement durable.	Effectué en continu
	Promouvoir et mettre en valeur les résultats de recherches, les tendances et les nouveautés en habitation ayant trait au développement durable.	Effectué en continu
	Intégrer des thèmes connexes lors de la tenue d'activités avec l'industrie de l'habitation.	En cours

INDICATEUR	CIBLES
• Nombre d'activités contribuant à soutenir la recherche, l'innovation et les nouvelles pratiques de développement durable associées à l'industrie de l'habitation.	• 2009-2010 : organiser des activités (12) ayant pour thème un sujet relatif au développement durable en habitation, ou y participer ou y apporter son soutien. • Établir un partenariat en rapport avec le développement durable en habitation.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2011-2012, la Société a à nouveau largement dépassé la cible de 2009-2010 quant au nombre d'activités et d'actions tenues en rapport avec le développement durable. Ainsi, elle a coprésidé, avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les quatre rencontres annuelles du Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ), qui réunit une soixantaine de représentants d'organismes publics et privés du domaine de l'habitation. Ces rencontres ont permis de diffuser une vingtaine de présentations sur le développement durable et les bonnes pratiques de construction et d'échanger sur différentes thématiques qui s'y rapportent.

La Société a également accompli plusieurs actions pour soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation et encourager l'utilisation des nouvelles technologies. À titre d'exemple, elle a établi un partenariat avec la Régie du bâtiment du Québec afin d'étudier la possibilité de construire un immeuble multifamilial de huit étages en panneaux de bois lamellé-croisé. La construction de cet immeuble, une première au Québec, permettrait de mobiliser les joueurs clefs de l'industrie autour d'un projet novateur qui placerait le Québec en position de meneur au Canada et en Amérique du Nord. Ce partenariat représente également l'occasion pour la Société d'atteindre la cible qu'elle s'est fixée.

La Société a aussi amorcé des travaux d'évaluation pour la réalisation de deux projets de logements multiples abordables ayant un profil « carbone neutre ». Basés sur le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec pour ce qui est de leur organisation fonctionnelle (nombre et dimensions des pièces, etc.), ces bâtiments devront en outre présenter une empreinte écologique réduite lors de leur construction et offrir des performances supérieures en matière de réduction de consommation d'énergie. Les deux bâtiments auront la même taille, le même nombre d'unités et le même type de logements. Par contre, un bâtiment aura une ossature légère en bois alors que l'autre sera construit avec des panneaux massifs en bois contrecroisé. Le profil « carbone neutre » des deux bâtiments consistera principalement à atteindre les objectifs suivants : 1) réduire la consommation d'énergie en se référant à la norme internationale PassivHaus ; 2) améliorer le bilan carbone en se référant à la norme ISO 14 064 sur la quantification et la déclaration des gaz à effet de serre.

Dans le cadre du Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH), la Société encourage également d'autres initiatives en développement durable en apportant, par exemple, son soutien financier aux organismes qui travaillent à la promotion de l'habitat durable ou à la transmission des connaissances. À titre d'exemple, elle a soutenu financièrement l'organisme Cecobois pour la réalisation d'une étude d'avant-projet portant sur la conception de bâtiments multiples de plus de quatre étages, ainsi que pour l'élaboration et la réalisation d'un guide de conception et de calcul des structures à ossature légère en bois. En collaboration avec de nombreux intervenants publics et privés, la Société a poursuivi le financement d'un programme de recherche mené par le Centre de recherche sur les infrastructures en béton (CRIB) de l'Université Laval, dont l'objectif est d'étudier la détérioration du béton en présence de sulfure de fer et de proposer des précisions aux normes actuelles. Cette recherche touche notamment les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite à Trois-Rivières. La Société a aussi fourni son aide à l'organisme Écohabitation qui s'occupe de faire de la sensibilisation, de la promotion et de la formation en matière de construction résidentielle écologique au Québec.

Par ailleurs, au niveau national pour l'année 2011-2012, la Société a assuré la coprésidence du groupe de travail sur les logements et les collectivités durables du Comité national de recherche sur le logement (CNRL), un organisme pancanadien qui s'occupe de la diffusion des pratiques innovatrices reliées à l'habitation et au développement durable.

De plus, en 2011-2012, dans le but d'améliorer de façon continue et durable l'habitat nordique, la Société a amorcé deux projets. Le premier consiste à produire un guide de bonnes pratiques illustrant les principes de construction d'habitations et les critères de performance adaptés au Nunavik. Le second vise à construire, en adoptant une approche intégrée, un prototype d'habitation pour le Nunavik qui répond aux impératifs d'aujourd'hui, soit l'adaptation socioculturelle du logement au mode de vie inuit et l'adaptation du bâtiment aux changements climatiques.

Enfin, le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) de la Société a procédé à l'acquisition d'une trentaine de documents portant sur le développement durable et s'est abonné à une douzaine de périodiques qui traitent de développement durable en habitation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.	Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept de l'écoresponsabilité.

Action	Gestes	Suivi
3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter des mesures d'acquisition écoresponsables.	Effectué en continu
	Continuer à concevoir des outils en ligne à l'intention des partenaires.	Effectué en continu
	Mettre en place, d'ici 2011, un cadre de gestion écoresponsable inspiré du modèle proposé par le Bureau du coordonnateur.	Complété

INDICATEURS	CIBLES
• Nombre de pratiques écoresponsables et de mesures de gestion environnementale. • Adoption d'un cadre de gestion environnementale.	• Mettre en œuvre au moins quatre mesures contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici 2012. • Avoir adopté au moins trois mesures démontrant l'exercice de pratiques écoresponsables d'ici 2012. • Adopter un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2011-2012, la Société a dépassé ses cibles en matière d'adoption de pratiques écoresponsables et de mesures de gestion environnementale. Elle a mis plusieurs actions en œuvre pour atteindre les objectifs environnementaux nationaux, notamment par l'adoption d'un cadre de gestion environnementale en 2010-2011 et par sa mise en application en 2012. De façon générale, toutes les activités faites par la Société sont écoresponsables. De façon plus précise, parmi les mesures prises pour réduire les déchets et les émissions polluantes, soulignons l'organisation d'activités écoresponsables ainsi que l'adoption de pratiques pour un approvisionnement responsable :

- Tenue de deux activités écoresponsables certifiées: les Entretiens sur l'habitat et le Rendez-vous de l'habitation. Ces deux activités ont obtenu le niveau trois de la certification pour la pratique de gestion responsable d'événements du Bureau de normalisation du Québec (BNQ 9700-253). La Société s'est également classée parmi les finalistes pour les prix Vivats dans la catégorie « Matières résiduelles », volet colloque, congrès, exposition, pour l'organisation du Rendez-vous de l'habitation 2011. Il s'agit de la première édition du concours lancée par le Conseil québécois des événements écoresponsables, une occasion de mettre de l'avant les organisateurs d'activités qui ont des pratiques de gestion responsable exemplaires.
- Achat d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement et automatisation de l'impression recto verso ; élimination de la consommation d'eau potable embouteillée dans les bureaux et acquisition de pichets, de verres et de tasses réutilisables à l'usage du personnel, usage d'un système de visioconférence, mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'un système de récupération multimatières et achat de papier fin recyclé.

Dans le même ordre d'idée, la Société maintient la compensation des gaz à effet de serre engendrés par le déplacement des membres de son conseil d'administration et des participants aux activités qu'elle organise, grâce à une entente avec la Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi dans le cadre du programme Carbone boréal.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.

Action	Gestes	Suivi
4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.	Promouvoir les programmes d'économie d'énergie auprès des partenaires.	En cours

INDICATEURS

- État d'avancement de l'application des mesures et des programmes d'efficacité énergétique dans les logements.
- Nombre de projets AccèsLogis Québec construits selon les normes Novoclimat.
- Mesures de consommation énergétique dans le parc de HLM.
- Travaux de rénovation écoénergétique réalisés dans le parc de HLM.

CIBLES

- Faire en sorte que 100 % des projets AccèsLogis Québec soumis à la Société soient conçus selon les normes Novoclimat à partir de juin 2010.
- Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc de HLM d'ici 2012.
- Instaurer un mécanisme de suivi des travaux écoénergétiques dans le parc de HLM d'ici 2012.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Depuis juin 2010, la Société exige que tous les nouveaux projets de construction Accèslogis Québec obtiennent la certification Novoclimat du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques. Cette exigence a permis à la Société d'atteindre la cible voulant que 100 % des projets AccèsLogis Québec respectent les normes Novoclimat.

De plus, en 2011-2012, la Société a travaillé activement à l'élaboration d'un plan de gestion de l'énergie pour le parc de HLM, qui prévoit la mise en place d'un mécanisme de suivi pour comptabiliser la consommation énergétique du parc. La livraison d'un premier bilan énergétique qui permettra à la Société de faire ce suivi sera disponible au cours de l'année 2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	Adapter les programmes et les façons de faire en considérant les priorités gouvernementales en matière de développement durable.

Action	Gestes	Suivi
5. Intégrer davantage de préoccupations d'écoconditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.	Évaluer la possibilité d'intégrer dans les programmes qui le permettent des mesures qui encouragent le respect de saines pratiques environnementales.	En cours

INDICATEUR	CIBLE
• État d'avancement de l'analyse des programmes.	• Avoir évalué le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec et le *Cadre normatif de rénovation* du *Guide des immeubles*.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Dans l'élaboration des guides de construction et de rénovation qu'elle prépare à l'intention de ses partenaires, la Société se préoccupe d'intégrer des balises et des directives en développement durable, comme en témoigne le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec, en révision depuis 2011. Les mesures proposées concernent l'aménagement du site, la configuration des bâtiments, la mise en valeur des ressources locales, les mesures d'efficacité énergétique, la gestion des résidus de construction, l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, etc. Ces directives permettront de minimiser les répercussions de la construction de logements sur l'environnement naturel et sur la santé. Le *Cadre normatif de rénovation* fait présentement l'objet d'une révision dans cette optique.

Depuis 2008, 55 projets de construction de logements communautaires et abordables ont été reconnus comme projets novateurs, totalisant des subventions additionnelles de près de 30 millions de dollars. Cet encouragement financier aura contribué à augmenter les retombées économiques pour le milieu, tout en diminuant les répercussions environnementales de la construction.

En 2011, en collaboration avec la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec et le Regroupement des offices d'habitation du Québec, la Société a mis en place l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID^2EM), une initiative qui assure le financement adéquat d'initiatives sociales et communautaires faites dans une perspective de développement durable. Le but de l'ID^2EM est de soutenir financièrement des projets qui permettent aux locataires de HLM de travailler à l'amélioration de leur milieu de vie familiale, communautaire et sociale en appliquant les principes de développement durable. Une somme de 286 100 $ a été partagée entre 43 projets.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Renseigner les partenaires sur les pratiques de consommation et de production responsables.

Action	Gestes	Suivi
6. Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.	Diffuser l'information auprès des partenaires afin de promouvoir des habitudes de consommation responsables.	En cours
	Sensibiliser et renseigner les organismes sur les avantages d'adopter des pratiques et de faire des choix de consommation qui s'inscrivent dans la démarche de développement durable.	En cours

INDICATEURS

- Nombre d'activités contribuant à la sensibilisation des partenaires.
- Diffusion d'information sur la construction et la rénovation de logements ayant moins d'incidences sur l'environnement.

CIBLES

- Avoir abordé les pratiques écologiques en habitation avec 100 % des groupes de ressources techniques et des offices municipaux d'habitation d'ici 2011.
- Avoir conçu un processus de diffusion d'information auprès des partenaires sur la construction et la rénovation écologique, d'ici 2012.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Depuis des années, la Société appuie ses partenaires dans l'organisation de conférences et d'activités et elle soutient la transmission du savoir-faire dans l'industrie de l'habitation. Pour atteindre sa cible en matière de diffusion d'information sur les pratiques de consommation et de production responsables, la Société a ainsi profité de son réseau de partenaires et de plusieurs tribunes, grâce auxquels elle a pu diffuser de l'information et participer à plusieurs activités, parmi lesquelles :

- l'organisation du Colloque des gestionnaires techniques du logement social et communautaire dont une demi-journée était consacrée au développement durable ;
- la participation à une table ronde intitulée « Les systèmes préfabriqués à ossature légère en bois : que nous réserve l'avenir ? » lors des Événements bâtiment Contech 2011 ;
- une présentation ayant pour objet les conséquences des changements climatiques sur le développement de l'habitation au Nunavik dans le forum sur la santé climatique des municipalités lors des Journées annuelles de santé publique tenues les 28 et 29 novembre 2011 ;
- la participation à plusieurs comités techniques du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques et du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ;
- la mise en ligne de plusieurs références pour les partenaires, notamment dans l'espace réservé aux centres de services ;
- l'intégration des notions de pratiques responsables lors des formations en entretien préventif du personnel de soutien et des directeurs d'office d'habitation ;
- la participation aux rassemblements annuels de l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et du Regroupement des offices d'habitation du Québec.

Ainsi, l'ensemble de ces activités de sensibilisation et de diffusion de l'information en développement durable a permis d'informer les groupes de ressources techniques et les partenaires sur les pratiques de consommation et de production responsables.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.

Action	Gestes	Suivi
7. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.	Réaliser des logements sociaux et communautaires additionnels sous réserve des engagements financiers gouvernementaux.	Effectué en continu

INDICATEUR	CIBLE
• Nombre de logements communautaires et abordables réalisés d'ici 2010.	• Atteindre l'objectif gouvernemental annuel fixé en matière de construction de logements communautaires et abordables (sous réserve de l'accès aux ressources).

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

L'indicateur associé à cette action fait partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et mesure le nombre de logements livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Au 31 mars 2012, 99,8 % de l'objectif de 32 000 logements était atteint, soit 22 887 unités livrées, 5 777 en voie de réalisation et 2 024 en développement.

Une information plus complète sur cet objectif organisationnel est présentée à la section 2 du rapport annuel de gestion.

Action	Geste	Suivi
8. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.	Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés autonomes.	Effectué en continu

INDICATEUR

- Nombre de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de logement en raison d'une incapacité physique.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le Programme d'adaptation de domicile accorde une aide financière au propriétaire d'un domicile où réside une personne handicapée pour l'exécution de travaux d'adaptation. Ces travaux visent à corriger ou à réduire les barrières architecturales auxquelles la personne handicapée se heurte, afin de favoriser son maintien à domicile.

En 2011-2012, la Société a pris des engagements qui totalisent 19,9 millions de dollars pour soutenir financièrement l'adaptation de 1 293 logements, ce qui représente une subvention moyenne de plus de 15 400 $ par logement. Par rapport à l'année 2010-2011, le nombre de logements adaptés a augmenté de 11 % et les engagements de la Société dans ce programme de 11 % également.

Action	Gestes	Suivi
9. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.	Verser des allocations de logement aux ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu à se loger.	Effectué en continu
	Maintenir à un niveau abordable la part de revenu consacrée au loyer par les ménages habitant des logements à loyer modique, soit en subventionnant les HLM selon leur déficit d'exploitation, soit en leur versant la subvention de supplément au loyer.	Effectué en continu
	Réaliser le Plan québécois des infrastructures – *Des fondations pour réussir*, au regard du logement social.	En cours

INDICATEUR

- Nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement.

CIBLE

- Faciliter l'accès au programme Allocation-logement et au programme Supplément au loyer.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement fait aussi partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

En 2011-2012, 22 269 ménages à faible revenu ont été soutenus financièrement par le programme Supplément au loyer alors que le programme Allocation-logement en a soutenu 102 423.

La Société poursuit ses investissements pour les travaux de remplacement et de modernisation des logements sociaux. Ils sont passés de 103,1 millions de dollars en 2007 à 278,3 millions en 2010.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques du gouvernement du Québec prévoit l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. C'est dans cette perspective que la Société et Hydro-Québec ont conclu, en 2005-2006, une entente permettant d'offrir une aide financière aux offices d'habitation pour l'implantation de différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le contrôle du chauffage (thermostats électroniques), les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, du toit ou des fondations du bâtiment et l'ajout de ventilateurs à récupération de chaleur.

INDICATEUR			
État d'avancement dans l'application du programme d'efficacité énergétique dans les logements	**2011-2012**	2010-2011	2009-2010
Nombre de mesures appliquées	1 121	2 000	1 755
Économie énergétique annuelle	31,1 GWh	28,5 GWh	22,8 GWh
Économie financière annuelle	2,1 M$	1,9 M$	1,5 M$

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En date du 31 mars 2012, le nombre d'offices d'habitation (OH) et autres organismes admissibles ayant appliqué au moins une mesure d'économie d'énergie par l'entremise du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec atteint 496, sur un total de 549 partenaires admissibles. Certains OH se sont prévalus plus d'une fois du programme en appliquant de nouvelles mesures d'économie d'énergie. Plusieurs autres OH auront l'occasion de faire de même au cours des prochaines années, car l'entente avec Hydro-Québec se poursuit jusqu'au 31 décembre 2015 pour les mesures qui s'appliquent lors des travaux de rénovation des bâtiments (fenêtres, isolation et ventilation).

La diminution du nombre de mesures s'explique par la fin des mesures sur l'éclairage. Les seules mesures actuellement offertes concernent la rénovation, et leur nombre est demeuré constant au cours des trois exercices financiers présentés ci-dessus.

Il est également important de souligner que, dans le but de permettre à la Société et à l'ensemble de ses partenaires d'assurer un meilleur suivi de la consommation énergétique du parc de HLM et, par le fait même, de mesurer réellement les économies d'énergie réalisées avec le programme d'Hydro-Québec, la Société travaille activement à mettre en place un outil informatique de production de bilans énergétiques.

Enfin, Hydro-Québec a conclu des ententes avec quelques municipalités afin de collaborer à un projet pilote qui vise à réduire la facture énergétique des logements privés chauffés à l'électricité en facilitant l'implantation de certaines mesures d'économie d'énergie et de rénovation. Les subventions d'Hydro-Québec s'ajoutent aux subventions versées dans le cadre du programme Rénovation Québec de la Société. Hydro-Québec souhaite étendre ce projet à l'ensemble du Québec.

En guise de complément au rapport annuel de gestion, la Société rend disponible un document qui présente des éléments statistiques.

Il est possible de le télécharger à partir de la section Publication du site Web de la Société : www.habitation.gouv.qc.ca.

BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca

Coopérative d'habitation Côté Soleil, un immeuble de 72 logements destiné à des familles, est situé dans l'arrondissement Mercier–Hochelaga-Maisonneuve à Montréal.

Société d'habitation Québec